



Departamento de Turismo

Facultad de Ciencias Económicas  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA



# **Las políticas municipales y el impulso a la calidad turística en el sector hotelero.**

## **Caso de estudio: Monte Hermoso, Buenos Aires.**

Tesis de grado  
Licenciatura en Turismo

8 de Agosto de 2018

Tesista: Lopetegui, Neri Agustín

Legajo: 80239/6

Mail: [agustin.lopetegui@hotmail.com](mailto:agustin.lopetegui@hotmail.com)

Director: Mg. Beltrami, Mauro

# Índice

Agradecimientos.....	4
Resumen.....	5
<b>CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN</b> .....	6
1.1.1 Caracterización de Monte Hermoso.....	8
1.1.2 Aporte del turismo al producto bruto geográfico (PBG) de Monte Hermoso .....	9
1.1.3 Estructura orgánica de la Municipalidad de Monte Hermoso.....	11
1.1.4 La actividad hotelera en Monte Hermoso .....	12
<b>CAPÍTULO 2: FUNDAMENTACIÓN</b> .....	18
<b>CAPÍTULO 3: OBJETIVOS Y METODOLOGÍA</b> .....	21
3.1.1 Objetivo general	
3.1.2 Objetivos específicos	
<b>CAPÍTULO 4: MARCO CONCEPTUAL</b> .....	25
4.1.1 Políticas públicas en Turismo.....	25
4.1.2 El sentido de la calidad turística.....	26
4.1.3 Calidad hotelera.....	27
4.1.4 Normas voluntarias aplicables a la actividad turística.....	28
4.1.5 El Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT).....	31
4.1.6 La provincia de Buenos Aires y el impulso a la Calidad Turística ..	33
4.1.7 Políticas municipales de calidad turística.....	34
<b>CAPÍTULO 5: LAS POLÍTICAS MUNICIPALES DE CALIDAD TURÍSTICA Y LAS INICIATIVAS EN MONTE HERMOSO</b> .....	35
5.1.1 Inserción de la política municipal de Monte Hermoso en el Programa Provincial de Turismo del Sudoeste Bonaerense.....	35
5.1.2 Antecedentes de iniciativas municipales de calidad turística en la provincia de Buenos Aires .....	37
5.1.3 La calidad turística como política en Monte Hermoso .....	39
5.1.4 Monte Hermoso y la inversión en eventos culturales y deportivos como política turística .....	40
5.1.5 Análisis de documentos proporcionados por el municipio .....	42
Ordenanzas Municipales .....	43
Convenios.....	45
Cursos y capacitaciones.....	47

<b>CAPÍTULO 6: VISIÓN E INTERÉS DEL SECTOR PRIVADO EN LA POLÍTICA TURÍSTICA ORIENTADA A LA CALIDAD</b> .....	51
6.1.1 Participación del sector privado en la gestión de la política turística municipal.....	54
<b>CAPÍTULO 7: LINEAMIENTOS ORIENTADOS A MEJORAR LA CALIDAD HOTELERA DE MONTE HERMOSO</b> .....	60
<b>CONCLUSIONES</b> .....	62
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	64
<b>ANEXO I: Modelo de entrevistas realizadas</b> .....	68
<b>ANEXO 2: Documentación proporcionada por el Municipio</b> .....	74

# Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Mapa de localización geográfica de Monte Hermoso.....	8
Ilustración 2: Estructura poblacional del distrito.....	9
Ilustración 3: Cuadro estadístico de contribución al PBG.....	10
Ilustración 4: Organigrama de la Secretaría de Turismo, Cultura y Deportes...	12
Ilustración 5: Oferta hotelera en Mote Hermoso. (2017).....	13
Ilustración 6: Cuadro que muestra las distintas normas técnicas IRAM- SECTUR.....	31
Ilustración 7: Niveles de exigencia que propone el SACT.....	33
Ilustración 8: Mapa que muestra la distribución de polos turísticos.....	36

## Agradecimientos

*Principalmente a mis padres, Juan y Haydee los cuales durante estos años me brindaron su más fiel acompañamiento en mi decisión de afrontar este objetivo académico y ayudaron siempre a pesar de la distancia, al igual que el resto de mi bella familia.*

*Particularmente a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata, donde aprendí valores y me formé académica y profesionalmente. A mi director Mauro Beltrami, por estar comprometido en todo momento y brindarme la posibilidad de seguir aprendiendo al lado de un gran profesional.*

*Por último y no menos importante, a las personas que formaron parte de esta investigación en la recolección de datos, tanto funcionarios públicos de la Municipalidad de Monte Hermoso como del sector privado, mostrando su interés y compromiso en cada instante.*

*A los amigos de siempre y a los que tuve la fortuna de ganar en esta hermosa ciudad de La Plata donde felizmente cierro una gran etapa de mi vida.*

*Gracias a todos.*

Agustín

## Resumen

Esta investigación se centra en estudiar las políticas públicas turísticas formuladas e implementadas desde el nivel municipal durante los últimos diez años, observando su incidencia en la calidad de la oferta hotelera del Partido de Monte Hermoso.

En este sentido, expone una serie de datos sobre la forma de articulación entre el sector público municipal y los privados, analizando los mecanismos de cooperación entre ambas partes. Para ello, se estudiaron una serie de documentos y registros proporcionados por la municipalidad de Monte Hermoso y por el sector privado (ordenanzas, convenios, proyectos, actividades, cursos y capacitaciones), así como también se procedió a la recolección de datos utilizando entrevistas semiestructuradas a informantes claves.

Por último, se proponen lineamientos para posicionar a Monte Hermoso como destino turístico de calidad en servicios hoteleros.

***Palabras claves: Política pública, gobiernos municipales, turismo, calidad, hotelería.***

# Capítulo 1: Introducción

El entendimiento y la cooperación entre los sectores público y privado es fundamental para proporcionar infraestructura adecuada, promover servicios turísticos de calidad y estimular un desarrollo sostenible de la actividad turística. Dicha cooperación se articula a través de una serie de compromisos, acuerdos y convenios, acordes al diseño de los programas y planes de las políticas turísticas nacionales, provinciales y municipales; resultando estas un insumo para la toma de decisiones y el despliegue de acciones tendientes a mejorar la calidad de vida y el bienestar de residentes y turistas.

Debido a que la actividad turística tiene múltiples efectos directos e indirectos que inciden de forma transversal en otros sectores (la construcción, el transporte, la gastronomía, el alojamiento, el comercio, la administración, las finanzas y la economía), se hace necesario considerar a la *calidad turística* siguiendo la definición de la Organización Mundial del Turismo (OMT):

*"La calidad de un destino turístico es resultado de un proceso orientado a atender todas las necesidades de productos y servicios turísticos, los correspondientes requisitos y las expectativas del consumidor a un precio aceptable de conformidad con condiciones contractuales aceptadas mutuamente y con factores subyacentes implícitos como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y los servicios públicos. También presenta aspectos relativos a la ética, la transparencia y el respeto del entorno humano, natural y cultural". (PR No.: 16052, 27 Jun 2016)<sup>1</sup>*

En Argentina, el artículo segundo de la Ley Nacional de Turismo N° 25.997 (promulgada en 2005) menciona los siguientes principios rectores de la actividad turística: facilitación, desarrollo social, económico y cultural, desarrollo sustentable, calidad, competitividad y accesibilidad. Puntualmente, el *principio de calidad* establece que "es prioridad optimizar la calidad de los destinos y la actividad turística en todas sus áreas a fin de satisfacer la demanda nacional e internacional".<sup>2</sup>

A tono con la ley nacional, la ley N° 14.209 de la provincia de Buenos Aires, sancionada en el año 2010, declara el turismo como "un proceso de interés socioeconómico y estratégico para el desarrollo de la Provincia". Para ello establece un marco regulatorio que promueve el fomento, desarrollo, promoción y regulación de la actividad turística.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Disponible en <http://media.unwto.org/es/press-release/2016-07-01/la-gestion-de-la-calidad-esencial-para-la-competitividad-de-los-destinos-tu>

<sup>2</sup> Publicación en el Boletín Oficial: 7 de Enero de 2005.

<sup>3</sup> Todo lo citado respecto a la Ley Provincial de Turismo, se encuentra disponible en: <http://www.gob.gba.gov.ar/legislacion/legislacion/l-14209.html>

Los principios rectores que el artículo 3 de dicha Ley menciona son: el derecho sociocultural, la sustentabilidad, la protección del patrimonio natural y cultural, la calidad y competitividad, la transversalidad, la accesibilidad, la profesionalización del sector, la protección al turista y el fomento de la actividad turística.

Concretamente, en el punto de la *calidad y competitividad*, dicha ley establece que:

*“Se brega por optimizar la calidad de los destinos y la actividad turística en todas sus áreas, a fin de satisfacer la demanda, asegurando condiciones necesarias para su desarrollo, promoviendo y fomentando la inversión de capitales.”*

Además, esta ley estableció el Consejo Provincial de Turismo (COPROTUR), que es un ente asesor, consultivo, de concertación y de apoyo a la gestión de la autoridad de aplicación.<sup>4</sup> El COPROTUR se integra con representantes *ad honorem* del sector público, del sector privado (cámaras y asociaciones gremiales empresarias con personería jurídica), y de entidades educativas provinciales (universitarias y/o terciarias públicas y privadas) con carreras relacionadas al turismo. Las funciones del Consejo, manifiestas en el artículo 10, son la elaboración de un reglamento interno, el pronunciamiento sobre cuestiones que disponga la autoridad de aplicación, el impulso de propuestas y acciones que beneficien la inversión pública y privada en turismo, el estudio y consejo de medidas de fomento para el desarrollo del turismo en la Provincia, la emisión de opiniones relacionadas con la promoción turística, colaboración y participación en ferias, conferencias, exposiciones y asesoramiento sobre infraestructura turística.<sup>5</sup>

La provincia de Buenos Aires ofrece destinos turísticos con paisajes variados: campos, sierras, lagunas, un delta y más de 1.200 kilómetros de costas sobre el océano atlántico que van desde la ciudad de San Clemente del Tuyú hasta Carmen de Patagones, pasando por las localidades como Pinamar, Villa Gesell, Mar del Plata, Necochea y Monte Hermoso. Las playas de dicha provincia cuentan con servicios de alojamiento y restauración para satisfacer diversos perfiles de la demanda turística: hoteles, hosterías, cabañas, bungalows, campings, estancias, casas y departamentos.

Para un estudio de las políticas turísticas formuladas desde el nivel municipal de gobierno, debería considerarse la gestión del conjunto de departamentos y áreas que componen al sector público en dicho nivel del Estado. En línea con esto, la política turística no puede ser diseñada de forma estática y sin interacción con otras áreas, siendo además transdisciplinar (en el sentido de que resulta objeto de estudio de la

---

<sup>4</sup> A julio de 2018, la autoridad de aplicación es la Subsecretaría de Turismo dependiente del Ministerio de Producción de la provincia de Buenos Aires.

<sup>5</sup> Obtenido de <http://www.gob.gba.gov.ar/legislacion/legislacion/l-14209.html>



economía, la sociología, las ciencias políticas, la arquitectura, la antropología, entre otras disciplinas con fundamentos científicos).

En la provincia de Buenos Aires, no todos los municipios tienen una política formulada y/o implementada en materia de calidad turística (o con continuidad en el tiempo). Siguiendo a María González Velasco, muchos gobiernos se esfuerzan en gestionar una política turística únicamente durante períodos electorales y vacacionales, actuando mayormente en la promoción y publicidad del destino, pero haciendo poco énfasis en la planificación a largo plazo y en la inclusión del residente local, lo cual es esencial para alcanzar el éxito de la gestión y el desarrollo turístico de calidad (2011, p. 958).

### 1.1.1 Caracterización de Monte Hermoso

Hasta el año 1935, el territorio que hoy ocupa el municipio de Monte Hermoso pertenecía al partido de Bahía Blanca. Ese año, a través de un proyecto del Senador provincial Gregorio Juárez, se anexa al Partido de Coronel Dorrego. El distrito como jurisdicción independiente es creado recién el 1 de abril de 1979 (bajo la última dictadura militar), primero bajo la denominación de “Municipio Urbano de Monte Hermoso”; y posteriormente, el 23 de mayo de 1983 (con la promulgación de la Ley 9.949) pasa a ser un Partido: el Partido de Monte Hermoso. En medio de este proceso, en 1975, se produjo, por ley, el traspaso de Monte Hermoso de pueblo a ciudad.<sup>6</sup> Dichos cambios revalorizaron el distrito como destino turístico nacional con la definición de políticas locales que apuntaron a crear importantes inversiones públicas.

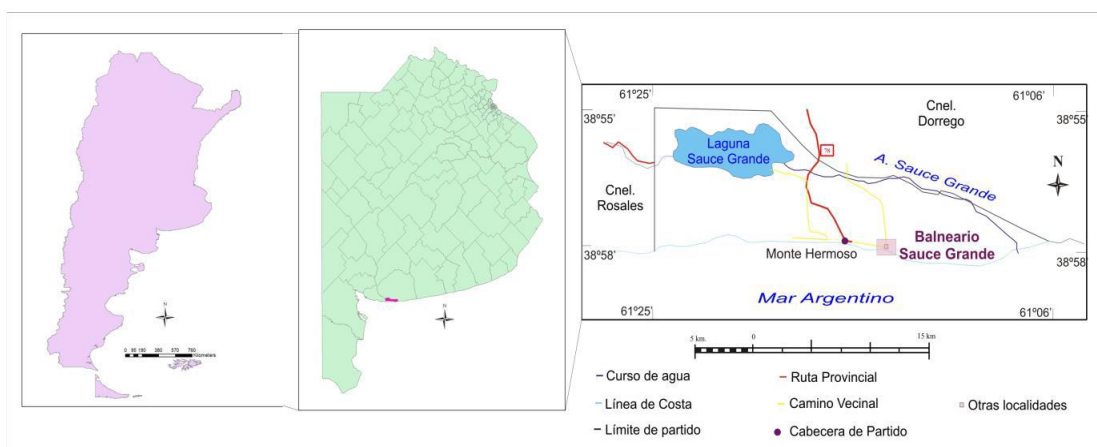
El Partido se ubica al sudoeste de la Provincia de Buenos Aires, se extiende en una franja paralela al mar a lo largo de 32 kilómetros y cuenta con una superficie de 230 km<sup>2</sup>. Limita al sur con el Océano Atlántico, al norte y al este con el partido de Coronel Dorrego y al oeste con el partido de Coronel Rosales. El río Sauce Grande marca el límite entre Monte Hermoso y Coronel Dorrego. Se comunica con el resto de la Provincia a través de la Ruta Nacional 3, que luego empalma con la Ruta Provincial 78, ambas asfaltadas. A Monte Hermoso también se puede llegar en avión a la Estación Comandante Espora (en la ciudad de Bahía Blanca), ubicado a 100 kilómetros de distancia. La zona tiene un clima templado pampeano con influencias del mar. La temperatura media anual es de 14°C, con una máxima media en enero de 20,4°C (puede llegar hasta 40°C) y una mínima durante junio (mínima media de 3,1°C). La playa es plana, de arena fina y mediana, con un ancho que oscila entre los 50 y 100 metros, con olas provenientes del sur. Debido a su ubicación geográfica, la playa tiene como característica natural un atardecer más prolongado, permitiendo al

---

<sup>6</sup> Datos proporcionados en comunicación personal con Enrique Alejandro Dichiara (ex intendente de Monte Hermoso y ex Senador por la Provincia de Buenos Aires). Entrevista realizada en el mes de enero de 2018.

visitante permanecer en ella durante más tiempo que en otras similares de la provincia.

**Ilustración 1:** Mapa de localización geográfica de Monte Hermoso.



Fuente: Elaboración propia

Hasta el año 2010, según el censo del INDEC, Monte Hermoso contaba con 6.499 habitantes y una estructura productiva basada en los servicios de alojamiento, gastronomía, inmobiliaria, entretenimiento y pesca artesanal.

**Ilustración 2:** Estructura poblacional del distrito.

	Población	Sexo		Índice de masculinidad
		Hombres	Mujeres	
<b>Total</b>	<b>6.499</b>	<b>3.326</b>	<b>3.173</b>	<b>104,8</b>

Fuente: Base de datos del INDEC<sup>7</sup>

### 1.1.2 Aporte del turismo al producto bruto geográfico (PBG) de Monte Hermoso

El Producto Bruto Geográfico (PBG) de una jurisdicción, en este caso Monte Hermoso, refleja la actividad económica de las unidades productivas residentes en ella, siendo

<sup>7</sup> Obtenido de INDEC. Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas. Año 2010. Disponible en [https://www.indec.gob.ar/ftp/censos/2010/CuadrosDefinitivos/P2-D\\_6\\_553.pdf](https://www.indec.gob.ar/ftp/censos/2010/CuadrosDefinitivos/P2-D_6_553.pdf)

igual a la suma de los valores agregados por dichas unidades productivas. Desde la contabilidad, el PBG es la agregación de los saldos de la cuenta de producción de las distintas ramas de cada actividad.

El PGB de una provincia es el resultado neto de la actividad productiva de los establecimientos localizados en su territorio, independientemente de que los factores primarios (trabajo, capital, empresas) pertenezcan a residentes o a no residentes. A nivel provincial, se calcula el PGB como diferencia entre el valor de las producciones obtenidas en la provincia menos el correspondiente a los insumos utilizados para ello. El mismo concepto es utilizado para medir la actividad económica en los municipios.

En Monte Hermoso, el turismo (en gran medida de tipo familiar) es la actividad que más aporta al PBG municipal, siendo la principal fuente de ingresos seguido por la pesca artesanal y la construcción.<sup>8</sup> A continuación, se expone un cuadro que refleja la contribución de servicios turísticos (hotelería, restaurantes, transporte, comunicación, inmobiliario) al PBG de Monte Hermoso.<sup>9</sup>

### Ilustración 3: Cuadro estadístico de contribución al PBG.

Sector de actividad económica	Miles de \$	Estructura	Participación en PBG
A Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	1.684	2,7%	0,0%
B Pesca y servicios conexos	165	0,3%	0,1%
C Explotación de minas y canteras	0	0,0%	0,0%
D Industria manufacturera	2.450	4,0%	0,0%
E Electricidad, gas y agua	1.135	1,8%	0,0%
F Construcción	3.146	5,1%	0,1%
G Comercio al por mayor, al por menor y reparaciones	4.519	7,3%	0,0%
H Hoteles y restaurantes	3.730	6,1%	0,2%
I Transporte, almacenamiento y comunicaciones	2.852	4,6%	0,0%
J Intermediación financiera y otros servicios financieros	1.592	2,6%	0,1%
K Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	31.866	51,8%	0,2%
L Administración pública, defensa y seguridad social obligatoria	1.830	3,0%	0,0%
M Enseñanza	1.646	2,7%	0,0%
N Servicios sociales y de salud	1.561	2,5%	0,0%
O Servicios comunitarios, sociales y personales n.c.p.	2.833	4,6%	0,1%
P Servicios de hogares privados que contratan servicio doméstico	514	0,8%	0,0%
Total	61.523	100,0%	0,0%

Fuente: Dirección Provincial de Estadística (2003)

<sup>8</sup> Dato respaldado por encuestas y estadísticas de la Universidad Nacional del Sur en trabajos realizados en Monte Hermoso para el municipio local.

<sup>9</sup> Obtenido de <http://www.estadistica.ec.gba.gov.ar/dpe/images/pbgdesagrmuni.pdf>

Los últimos datos que reflejan la composición del PBG en Monte Hermoso son del año 2003, por lo cual la información expuesta debe considerarse como una aproximación su composición real. Durante los últimos 10 años el turismo en Monte Hermoso experimentó un crecimiento sustancial, tal como se menciona en apartados posteriores de la presente tesis.

### 1.1.3 Estructura orgánica de la Municipalidad de Monte Hermoso

El organigrama del municipio de Monte Hermoso cuenta (entre otras áreas funcionales) con una Secretaría de Turismo, Cultura y Deportes que depende directamente del Intendente Municipal, además tiene a su cargo la Dirección de Turismo y Cultura, la Dirección del Museo Histórico, Museo de Ciencias Naturales y el Departamento de la Biblioteca Pública Popular. Por otro lado, la Asociación de Promoción Turística (ADEPROTUR), que se encarga de gestionar eventos y espectáculos con empresas privadas trabajando en conjunto con el municipio. De modo que, en el departamento ejecutivo municipal, un Secretario y un Director son los más altos representantes públicos del área de turismo en Monte Hermoso.

Además, Monte Hermoso cuenta con una Comisión de Turismo dentro del Honorable Concejo Deliberante,<sup>10</sup> conformada por concejales de bloques que representan al oficialismo y a la oposición para tratar y evaluar proyectos de ordenanzas y convenios en materia de turismo.

---

<sup>10</sup> Según el Decreto 6769/58 (Ley orgánica de municipalidades de la provincia de Buenos Aires), las municipalidades se componen de dos departamentos, uno Ejecutivo y otro Deliberativo.

**Ilustración 4:** Organigrama de la Secretaría de Turismo, Cultura y Deportes.



Fuente: Dirección de Recursos Humanos (documento enviado por la Directora del área vía correo electrónico).

#### 1.1.4 La actividad hotelera en Monte Hermoso

La Subsecretaría de Turismo de la provincia de Buenos Aires, conforme a la legislación vigente, mantiene el Registro de Prestadores Turísticos en el cual deben inscribirse los prestadores de servicios que desarrollen su actividad en territorio bonaerense<sup>11</sup> El registro del establecimiento corre por cuenta de cada prestador privado o del municipio que requiera regular la actividad en el sector. Estos deben solicitar la asesoría en el área pertinente de la Subsecretaría de Turismo para proceder a su inscripción siguiendo los mecanismos establecidos. A fin de establecer las diferentes categorías de los alojamientos al momento del registro se tiene en cuenta: servicios prestados, antigüedad edilicia, mantenimiento, funcionalidad,

<sup>11</sup> Véase: Ley 14209 de la Provincia de Buenos Aires, Decreto Reglamentario 13/14 y Resolución 23/14 de la Autoridad de Aplicación.

decoración general, conservación de muebles, ropa de cama, instalaciones sanitarias y eléctricas, ubicación, entre otras.<sup>12</sup>

La localidad de Monte Hermoso cuenta con 38 establecimientos que conforman la oferta de *alojamiento hotelero* sumando un total de 2.145 plazas. Las diferentes empresas dedicadas al rubro son mayormente carácter privado y con administración de tipo familiar.

**Ilustración 5:**Oferta Hotelera de Monte Hermoso. Año 2017.

**Hoteles 3 estrellas**

Nombre	Dirección	Tel.	Mail
España	Av. Argentina y Pedro de Mendoza	481026	genticomontehermoso.com.ar
Nauta	Dufaur 635	481083	nautamontehermoso.com.ar
La Goleta (Sindicato Camioneros)	Costanera J.D. Perón Oeste y Che Guevara	481142	No posee

**Hoteles 2 estrellas**

Nombre	Dirección	Tel.	Mail
Altea	Av. Argentina 830	481313	No posee
D'Horizont	Costanera J.D. Perón Oeste	481226	hoteldhorizont@gmail.com
Li Del	Antonio B. Costa 40	481009	lidelalojamientos@hotmail.com
Savoy	Dr. E.G. Viega 42	481052	hotelsavoy@hotmail.com
Sosba (Sindicato Córdoba)	Chascomús 535	481128	hotelsosba_mh@hotmail.com.ar
Traful	Av. Intendente Majluf 343	481063	No posee

<sup>12</sup> Información proporcionada por la responsable del área de Registro y Fiscalización de Alojamiento Turístico de la Subsecretaría de Turismo, Provincia de Buenos Aires. Entrevista personal. Junio, 2018. Ver Normativa. Disponible en [https://www.gba.gob.ar/produccion/area\\_de\\_trabajo/turismo](https://www.gba.gob.ar/produccion/area_de_trabajo/turismo)

**Hoteles 1 estrella**

<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Tel.</b>	<b>Mail</b>
Ameghino	Valle Encantado 60	481098	hotel_ameghino@yahoo.com
América	Valle Encantado 91	481005	hamerica@infovia.com.ar
Americano	Av. Faro Recalada 343	481007	hotelamericano@mhermoso.ar
Atlas	San Lorenzo 393	481173	No posee
Capri	Av. Faro Recalada 599	483137	No posee
Caldenar	Av. Argentina 342	481122	caldenarhotel@gmail.com
Cavismar	Costanera J.D. Oeste 132	481072	cavismarhotel@gmail.com
Confiar	Costanera J.D. Perón Este 50	482220	estudio_estella@hotmail.com
Family	San Lorenzo 336	482596	No posee
Florida	Av. Bahía Blanca y R. Zabala	481093	elsalopez_13@hotmail.com
Hermitage	Av. Faro Recalada 802	483107	hermitagehotel@hotmail.com
Las Dunas	Las Dunas 531	482782	No posee
Mares	Av. Bahía Blanca 55	481030	No posee
Monte Hermoso	Av. Faro Recalada 1097	481233	No posee
Nuevo Ancla Oikel(Sind. Empleados de Comercio)	Dufaur 64	481563	No posee
	Intendente Majluf 305	481017	No posee
Otto Kundt	Av. Faro Recalada y Antonio B. Costa	481207	marcela_dotori@hotmail.com
Petit	Av. Argentina 244	481818	No posee
Piscis	Neuquén 50	481460	hotelpiscismh@gmail.com
Polo	Pedro de Mendoza 62	481057	No posee
Plaza	Patagonia y Faro Recalada	481006	No posee
Prince	Dr. Viega 70	481841	hotel.prince@hotmail.com
Soleado	Dufaur y Neuquén	481384	hotelsoleadomh@hotmail.com
Saúl	Av. Bahía Blanca y Antonio B. Costa	481130	hotelsaul@argentina.com
Tíal Sindicato L y F	Av. Patagonia 215	481137	No posee

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por la Secretaría de Turismo, Cultura y Deportes de Monte Hermoso.

### Residenciales

Nombre	Dirección	Teléfono	Mail
Costa Azul	Chacabuco 365	481478	No posee
Paco's	Valle Encantado 96	482558	No posee

Nombre	Dirección	Teléfono	Mail
Monte H. Hospedaje Williman	Dufaur 207 Av. Faro Recalada 214	483220 483222	No posee willy_1514@hotmail.com

### Apart hoteles

Nombre	Dirección	Teléfono	Mail
Arcos	Av. Faro Recalada 272	482301	appartarcos@hotmail.com
Italia	Av. Faro Recalada 250	481598	appartitalia@uol.com.ar
La Marina	Los Chingolos 366	0291 6427461	laaraucarialong@hotmail.co
Mar Nuestro	Trafal Bis 195	0291 4377377	info@marnuestro.com.ar
Posada Del Mar	Patagonia Y Faro Recalada	482819	pcaramelli@mhermoso.com
Saúl	Av. Bahía Blanca Y Antonio B. Costa	481130	hotelsaul@argentina.com
Strada Di Francesco	Patagonia 205	481156	info@stradadifrancesco.com.ar
Villa Obispo	Av. Intendente Majluf 351	481349	sauldpmh@hotmail.com

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por la Secretaría de Turismo, Cultura y Deportes de Monte Hermoso.

Por otro lado, el *alojamiento parahotelero* de Monte Hermoso está compuesto por un total de 11 campings que prestan servicios e instalaciones con parcelas para carpas, casas rodantes y motor home, además de habitaciones por día y bungalows.



## Camping

Nombre	Dirección	Teléfono	Mail
Americano	Camino Costero Oeste	481149/48 1194	info@campingamericano.com.ar
Arco Iris	Santa Fe N°615	481401	No posee
El Viejo Campamento	Punta Alta y la Perla Bal. Sauce Grande	483827	No posee
Hipocampo	Dufaur y Ricardo Balbín	481238	No posee
Las Dunas	Av. Soldani N°257	482177	No posee
Los Abuelos	Chascomús s/n	2932 15458333	No posee
Ruta Sur	Acceso Camino Sinuoso Oeste	299 154181133	No posee
Municipal	Santa Clara del Mar Bal. Sauce Grande	483810	No posee
Salud Publica	Bal. Sauce Grande/ Santa Clara del Mar y Orense		No posee
Auto Camping Suteryh	Camino Sinuoso Oeste	(02921)154 20052	No posee
YMCAMAR-Asoc. Cristiana De Jóvenes	Salta Esq. Chascomús	483306/48 3312	ymcamar@ymca.org.ar

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por la Secretaría de Turismo, Cultura y Deportes de Monte Hermoso.

Y por último y en relación al *alojamiento extrahotelero*, en la ciudad de Monte Hermoso se emplazan 12 inmobiliarias que ofrecen al mercado un total de 1.866 propiedades, entre departamentos, cabañas, casas con características diferenciales en función del precio, ubicación y servicios.

## Inmobiliarias

Nombre	Dirección	Teléfono	Mail
Atlantic	Av. Intendente Majluf y Chacabuco	481105	psanchez@mhermoso.com.ar
Daniel Luis	Av. Faro Recalada N°624	482719	danielluisinmobiliaria@hotmail.com
De León	Av. Intendente Majluf N° 443	483114	javier@deleonpropiedades.com.ar
Federico Blum	Av. Intendente Majluf y San Lorenzo	481288	iblum@mhermoso.com
Fernández Harmsen	Av. Intendente Majluf N° 690	481151	mfernandez@mhermoso.com.ar
Fernández Luis	Av. Intendente Majluf y Aconcagua	482073	luisfernandez@monteweb.com.ar
Gojenola	Valle Encantado N° 74	481018	gojenola@mhermoso.com.ar
M.B	Av. Faro Recalada N° 1338	481734	Mb_inmobiliaria@mhermoso.com.ar
Oceánica	Av. Intendente Majluf N° 874	482460	oceanicapropiedades@mhermoso.com.ar
Resar	Av. Argentina N° 373	481133	resarinmobiliaria@mhermoso.com.ar
Rusconi	Av. Intendente Majluf N° 244	481334/144	hrusconi@mhermoso.com.ar
Semillan	Av. Faro Recalada y Pampa	481041	info@semillan.com.ar

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por la Secretaría de Turismo, Cultura y Deportes de Monte Hermoso.<sup>13</sup>

<sup>13</sup> Todos los datos citados relacionados con alojamiento fueron proporcionados por la Secretaría de Turismo, Cultura y Deportes de Monte Hermoso. Actualizados a la fecha de enero del año 2017.

## Capítulo 2: Fundamentación

Las políticas públicas han sido definidas como las decisiones que toma un gobierno desde el Estado a efectos de dar soluciones a problemas y demandas de la ciudadanía. El analista político Thomas Dye ha indicado que “la política pública es aquello que un gobierno decide hacer o no hacer por sus ciudadanos” (2008, p. 1), destacando de ese modo que la pasividad de un Estado también es política pública.

El diseño de políticas públicas es entonces responsabilidad de los gobiernos, y en su ejecución, las provincias, los municipios, las instituciones y los diversos actores sociales deben comprometerse a participar activa y colaborativamente. Sin embargo, uno de los inconvenientes principales que surge en la implementación de las políticas públicas es la escasa participación de algunos actores. Por eso debe reforzarse la idea de que una política pública exige la participación de todos los sectores.

Las dinámicas y tendencias actuales del turismo, la prestación de los servicios y la gestión de los destinos, exigen políticas y acciones que impulsen y mejoren la calidad turística. La variable “calidad turística” es de suma importancia en razón de su impacto en el desarrollo del propio sector, pero también y en general en el desarrollo humano, económico, cultural y ambiental. Por consiguiente, y en virtud de que la OMT define al Turismo como instrumento de desarrollo sostenible con beneficios mutuos a empresas, residentes y visitantes, la calidad en el turismo representa un elemento ineludible en las agendas gubernamentales.

El artículo primero de la Ley Nacional de Turismo dice:

*“Declárese de interés nacional al turismo como actividad socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo del país. La actividad turística resulta prioritaria dentro de las políticas de Estado.”*

La Ley tiene por objeto:

*“[...] el fomento, el desarrollo, la promoción y la regulación de la actividad turística y del recurso turístico mediante la determinación de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad.”*

En el artículo segundo, la Ley explicita a la calidad turística como principio:

*“Es prioridad optimizar la calidad de los destinos y la actividad turística en todas sus áreas a fin de satisfacer la demanda nacional e internacional”.*

El mismo artículo menciona como principio también a la competitividad, en el siguiente sentido:

*“Asegurar las condiciones necesarias para el desarrollo de la actividad a través de un producto turístico competitivo y de inversiones de capitales nacionales y extranjeros”.*

Como fuera mencionado, la provincia de Buenos Aires cuenta con un Consejo de Turismo denominado COPROTUR, que es un espacio participativo a través del cual se produce la interacción de diferentes ámbitos y propone generar políticas públicas turísticas, considerando a la actividad como un proceso socioeconómico esencial y estratégico. El COPROTUR está conformado por siete polos para el desarrollo turístico (PDT). Cada uno de ellos, reúne decenas de municipios con la finalidad de solucionar problemáticas y formular propuestas zonales a ser compartidas en las asambleas generales.

En el ámbito académico, el Polo de Desarrollo Turístico 5 (donde se encuentra inserto Monte Hermoso) posee tres referentes regionales: la Universidad Nacional del Sur (UNS), la Universidad Provincial del Sudoeste (UPSO) y la Universidad Nacional de Mar del Plata (UNMDP). Por su parte, el sector privado está representado por la Federación Hotelera Gastronómica de Argentina (FEHGRA), la Asociación de Hoteles de Turismo (AHT) y la Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo (FAEVYT).

El desarrollo de esta tesis para obtener el grado de la Licenciatura en Turismo se enfoca en la política turística formulada e implementada por el Municipio de Monte Hermoso: indaga la gestión local en lo que hace al impulso de la calidad en la prestación de servicios hoteleros. Para ello investiga antecedentes, identifica el nivel de participación del sector privado en la gestión de la política turística municipal, expone información acerca de la visión y el interés del sector privado en la política turística orientada a la calidad, analiza documentos, proyectos, ordenanzas, convenios, actividades y cursos de capacitación, programas y planes provinciales de turismo relacionados a la actividad turística. Al finalizar, la tesis propone lineamientos orientados a mejorar la calidad en la prestación de servicios hoteleros de Monte Hermoso.

Se toma el período 2008-2018 para el análisis por varias razones. En primer lugar, el año 2008 es un punto de partida relevante a los efectos de la investigación, ya que a partir de aquí se empiezan a observar políticas públicas relevantes en materia de calidad en turismo a nivel nacional. En esta línea, la creación del Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT), las normas sectoriales IRAM-SECTUR creadas producto de un convenio entre la entonces Secretaría de Turismo y el Instituto Nacional de

Normalización y Certificación (IRAM) y la primer Dirección Nacional de Calidad Turística en el país. También en la provincia de Buenos Aires, en 2008 tiene creación la primera Dirección de Calidad Turística dependiente de la Secretaría de Turismo, lo que marca que el tema comenzó a ser parte de la agenda pública a nivel provincial.

Además, en este mismo marco, en Monte Hermoso se comienzan a planificar formalmente acciones tendientes a la mejora de la calidad turística. La asunción del nuevo intendente (año 2005) proveniente de la Dirección de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, generó en Monte Hermoso otra mirada respecto de la actividad turística, la promoción y el impulso de la misma dando lugar a inversiones y el crecimiento turístico.<sup>14</sup>

Finalmente, el período sirve para observar la continuidad de las políticas de calidad turística, dado que el período referido abarca tres gestiones ejecutivas de dos Intendentes distintos.<sup>15</sup>

En términos generales, se estudia la forma mediante la cual el gobierno municipal de Monte Hermoso impulsa la calidad turística a través de políticas públicas, que involucren además la participación y cooperación con: el sector privado hotelero (Cámara Hotelera y Gastronómica, sindicatos y gremios que ofrecen hotelería privada), las cooperativas locales (Eléctrica y Telefónica) y la Cámara de Comercio local.

Asumiendo la importancia de la participación conjunta del gobierno y los sectores privados, el desarrollo de la presente tesis parte de los siguientes interrogantes:

¿De qué manera se gestiona la articulación entre el gobierno local y el sector hotelero?, ¿El municipio de Monte Hermoso define políticas de calidad turística? Si lo hace, ¿qué visión tiene la Secretaría de Turismo del municipio en materia de calidad turística? Además, ¿los servicios hoteleros de Monte Hermoso responden o se alinean a una política turística de calidad? ¿De qué manera se implementan acciones de calidad turística en el sector hotelero de Monte Hermoso?

---

<sup>14</sup> En el año 2005 asume como intendente del Partido de Monte Hermoso, Enrique Alejandro Dichiara por dos periodos consecutivos. Luego de su paso como Director de Turismo, Cultura y Deportes de la municipalidad y como Presidente del Honorable Concejo Deliberante, además del jerarquizado cargo que ocupó en el año 1998 como Director de Turismo de la Provincia de Buenos Aires y su último cargo público de Senador por la Provincia de Buenos Aires.

<sup>15</sup> Las gestiones aludidas son las de Alejandro Dichiara (2007-2011) y del Ing. Marcos Luis Fernández (2011-continúa por haber sido reelecto en 2015).

# Capítulo 3: Objetivos y Metodología

## Objetivos

### 3.1.1 Objetivo general

Indagar en las políticas turísticas formuladas e implementadas por el gobierno municipal de Monte Hermoso en durante el período 2008-2018, haciendo foco en su incidencia en la calidad de la oferta hotelera y en la cooperación entre los sectores público y privado.

### 3.1.2 Objetivos específicos

- Identificar los antecedentes municipales de políticas de calidad turística aplicables a los establecimientos hoteleros de Monte Hermoso.
- Analizar en qué medida las políticas turísticas formuladas e implementadas por el municipio contemplan lineamientos y objetivos de calidad turística.
- Investigar si el municipio de Monte Hermoso se encuentra inserto en algún programa o plan provincial de turismo.
- Conocer la visión y el interés del sector privado en la política turística orientada a la calidad para Monte Hermoso.
- Indagar el nivel de participación del sector privado en la gestión de la política turística municipal.
- Proponer lineamientos orientados a mejorar la calidad hotelera de Monte Hermoso.

# Metodología

La exploración de la realidad la hace interpretable, razón por la cual conviene que el enfoque en la articulación entre la política pública y los sectores privados se haga, en este caso, con un *diseño cualitativo* que no agote las interpretaciones, sino que abra la posibilidad de seguir profundizando en campos que permitan, a su vez, nuevas búsquedas.

Hernández Sampieri concibe el estudio de caso como “una estrategia de investigación dirigida a comprender las dinámicas presentes en contextos singulares” (2000, p. 442). Indica que es una metodología adecuada para investigar fenómenos en los que se busca dar respuesta a cómo y por qué ocurren. Asegura también que es ideal para investigar temas que no concuerdan con las teorías consensuadas, y permite abordajes desde múltiples perspectivas y no desde una sola variable. El estudio de caso juega un papel importante en la producción de conocimientos científicos, por lo que no debería, en opinión de Hernández, “ser utilizado meramente como la exploración inicial de un fenómeno determinado”. (2000, p. 418)

Este estudio de la política turística de calidad aplicada a la prestación de servicios de alojamiento en el caso Monte Hermoso, se hace principalmente en base a un instrumento de análisis documental de carácter cualitativo: el sistema documental asociado a las políticas de gobierno en materia de calidad turística. En este sentido, se procedió en primera instancia a la identificación y clasificación de las fuentes, para su posterior análisis y exposición de los datos pertinentes a los efectos del presente trabajo. Dicha documentación se obtuvo por medio de funcionarios del Ejecutivo Municipal, del Honorable Concejo Deliberante y de responsables del sector privado.

El análisis documental se realizó en base al contenido de los siguientes tipos de registros oficiales:

- Planes de turismo aplicables.
- Ordenanzas municipales.
- Programas y proyectos turísticos formulados por la municipalidad.
- Convenios (obligaciones entre las partes firmantes).
- Cursos y capacitaciones dictados dentro del Municipio de Monte Hermoso.

El medio para examinar la información documentada ha partido de clasificarla según su tipo, fecha de aprobación, partes firmantes y objetivos.

Además, el estudio utilizó entrevistas semiestructuradas a informantes calificados. Las entrevistas semiestructuradas (de acuerdo con Hernández Sampieri) se basan en una guía de asuntos o preguntas, pero el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener información sustancial sobre

los temas deseados (es decir, no todas las preguntas son predeterminadas). (2000, pp. 418-420)

Las preguntas de las entrevistas de esta investigación se adecuaron a cada entrevistado tanto funcionarios públicos como del sector privado, y dado que se ha indagado en planteamientos globales (disparadores) para dirigirse a lo ejemplificador, las entrevistas arrojaron información anecdótica y material de opinión.

Las entrevistas se realizaron a los siguientes informantes calificados:

- *Entrevistas a autoridades municipales:*
  - Secretario de Turismo, Cultura y Deportes, Director de Turismo y Cultura.
  - Presidenta de la Comisión de Turismo del Concejo Deliberante.
  - Ex Intendente Municipal de Monte Hermoso durante el período 2007-2011.
- *Entrevistas a representantes de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires:*
  - Responsable del área de Registro y Fiscalización de alojamiento turístico.
  - Representante de la Dirección de Promoción Turística y de la Dirección de Producto Turístico.
- *Entrevista a informantes académicos:*
  - Ex Director del Departamento de Turismo de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata y titular de la asignatura “Política Turística” en la Licenciatura en Turismo de dicha Facultad.<sup>16</sup>
  - Secretaria Académica del Departamento de Geografía y Turismo de la Universidad Nacional del Sur de Bahía Blanca.
- *Entrevistas a representantes del sector privado:*
  - Presidenta de la Cámara Hotelera y Gastronómica de Monte Hermoso.
  - Presidente de la Cámara de Comercio de Monte Hermoso.
  - Representantes de hoteles sindicales de Monte Hermoso.
  - Presidente de la Cooperativa Telefónica de Monte Hermoso.

Además de la metodología mencionada, para recolectar datos en la presente investigación se indagó también en publicaciones bajo formato de libros, artículos de revistas científicas, tesis y páginas web especializadas.

Ha resultado también imprescindible el traslado del investigador a la localidad balnearia de Monte Hermoso durante los meses de verano (enero y febrero del año

---

<sup>16</sup> El propósito de esta entrevista en particular consistió en observar concepciones y miradas sobre la formulación e implementación de políticas municipales de calidad turística.



2017), para poder acceder a dicha documentación y realizar las entrevistas pactadas a las autoridades municipales y los representantes privados. Con el fin de recoger la mayor cantidad de datos e información fehaciente y exponerla en el desarrollo de la tesis.

# Capítulo 4: Marco conceptual

## 4.1.1 Políticas públicas en Turismo.

Las políticas públicas tienen múltiples definiciones en las ciencias sociales, pero brevemente dicho, son las modalidades de intervención que el Estado gestiona en las cuestiones sociales y derechos de la ciudadanía para maximizar el bienestar social y minimizar los conflictos entre sectores. Las políticas públicas buscan nuevos rumbos y diseños de modelos para el desarrollo. Por eso, como objeto de análisis, no pueden separarse de la sociedad como conjunto de variables históricas, culturales, económicas, ideológicas y políticas. Las cuestiones relativas a la relación entre lo público y lo privado constituyen el eje que soporta las mayores complejidades y conflictos en la relación Estado-sociedad civil.

Según el geógrafo Francisco López Palomeque:

*“La política turística comprende la de cada uno de los distintos niveles de la Administración Pública, donde la coordinación, cooperación y colaboración se debe llevar en conjunto con las comunidades locales y el sector privado”.* (1999, pp. 23-38).

Vicente Monfort Mir y Eduardo Fayos Solá no coinciden en el lugar que ocupa la teoría en las políticas públicas. El primero asegura que “la política turística tiene cuerpo teórico y origen en la política económica, de la cual se desgrana” (2000, p. 8). El segundo, sin embargo, sostiene que la política turística padece de “precariedad teórica, lo cual obviamente deriva en consecuencias para la práctica.” (2004, p. 221)

Según el Licenciado Alejandro García, al analizar la política turística se observa que no existe un cuerpo teórico y que la mayoría de los análisis no se realizan a partir de una visión sistémica de la actividad, sino desde otras perspectivas disciplinares: Economía, Geografía, Marketing, etc. (2013, p. 7)

Pero el economista Eduardo Díaz sostiene:

*“[...] la política turística no solo debe tender a lograr y maximizar los beneficios de los empresarios privados, sino aumentar la calidad de vida y el bienestar de la población. Para lograr esto, es fundamental la cooperación y entendimiento entre ambos sectores.”* (2013, p.164)

Para García, la política turística puede ser considerada una política autónoma en la gestión de un gobierno al considerarla multidisciplinaria en cuanto a su contenido y a

la aplicación de sus herramientas (hay herramientas económicas, fiscales de ordenamiento territorial, de marketing, de salud, de transporte, etc.). (2013, p. 7)

Por su parte, el actual Subsecretario de Calidad Turística de la Nación Gonzalo Casanova Ferro, asegura que:

*“La política turística quizás pueda y deba implementarse desde el Estado, pero se construye desde las bases, los proyectos exitosos de destinos turísticos se han basado en la formación de una conciencia turística de la cual se hace cargo la comunidad entera.” (2011, p. 62)*

Según Casanova Ferro, el rol del sector público resulta esencial no solo como regulador, sino también como educador y facilitador.

Puede deducirse, en base a las definiciones y posturas anteriores, la débil coincidencia entre los teóricos y analistas sobre el significado de la Política Turística, lo cual deriva en una ambigüedad de dicho concepto, siendo difícil limitar el alcance práctico de la idea. Pero sí es evidente que todos coinciden en la necesidad de la cooperación y la participación entre los sectores público y privado para llevar a cabo una gestión eficaz en materia de turismo.

#### 4.1.2 El sentido de la calidad turística

El concepto de calidad, como punto de partida, debe ser uniforme para todos, o al menos para una significativa mayoría de partes interesadas. Un claro ejemplo de esta idea de calidad establecido a nivel internacional por las Normas ISO 9001:2015 define la calidad como “el grado en que un conjunto de características inherentes de un objeto o servicio cumple con requisitos”.<sup>17</sup> La calidad es entonces un hecho observable, medible y cuantificable.

Tal como refiere Uriel Charne (citado en Núñez, Delia J. 2017), de acuerdo con la calidad:

*“La gestión de calidad supone la garantía suficiente de que los servicios y productos que se brindan cumplen las exigencias de calidad, previamente establecidas y acordadas con el cliente, en el plazo convenido y con el menor costo de producción que ofrezca un precio atractivo para él y la obtención de ganancias para la empresa”. (2017, p. 30)*

La calidad de un servicio presenta características propias que lo diferencian de otros: intangibilidad, inseparabilidad y heterogeneidad. La calidad puede ser objetiva,

---

<sup>17</sup>Obtenido de Norma Internacional ISO 9001:2015 [file:///D:/Downloads/9001%20RAM-ISO%20\(2015\).pdf](file:///D:/Downloads/9001%20RAM-ISO%20(2015).pdf)

pudiendo medirse bajo estándares previamente establecidos, o puede ser percibida, según el juicio que realiza cada usuario del servicio. Hessling y Wagner entienden a la calidad como una herramienta de trabajo con la que se cumplen las promesas hechas a los clientes y expresan que “los servicios turísticos tienen que ser esclavos de sus promesas y responsables de su incumplimiento, calidad es antes que nada, la obviedad de cumplir con lo prometido al cliente”. (2011, p. 112)

Rosa Marrero Rodríguez y Manuel Santana Turégano ponen un ejemplo de experiencia turística de calidad:

*“Una experiencia turística de calidad podría ser la de un turista en un hotel de tres estrellas que encuentra en éste lo que espera, mientras que un establecimiento de cinco estrellas que no satisface las expectativas de los clientes no debería considerarse como experiencia turística de calidad.” (2008, p. 129)*

Existen elementos básicos para la mejora en calidad:

- *Determinación.* Hacer de la mejora un objetivo en cada uno de los empleados, y para ello debe comenzarse por el real compromiso de sus directivos.
- *Educación.* Formar y capacitar en calidad a sus empleados para tomar real conocimiento de su importancia.
- *Implementación.* Implementar la calidad de acuerdo con un plan a largo plazo, orientado en la mejora. (Beltrami, M. y Dangelo F. 2017, p. 27)

Siguiendo lo anterior, calidad no significa lujo, sino que es el resultado de la respuesta adecuada a las necesidades y gustos del consumidor, por más humilde que fuese el servicio.

La OMT defiende la aplicación del Código Ético Mundial para el Turismo<sup>18</sup> a efectos de maximizar las contribuciones socioeconómicas del sector y minimizar los impactos negativos, por ello se compromete a promover el turismo como instrumento que alcance los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) orientados a reducir la pobreza y a fomentar el desarrollo sostenible en todo el mundo. Dicho Organismo (1998) afirma que “las organizaciones y los destinos turísticos deben centrarse en ser competitivos, la calidad total es la apuesta más segura para lograr la competitividad.” Es decir, las organizaciones turísticas deben garantizar su capacidad para responder a las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, mejor que los competidores, logrando de esa forma beneficios mutuos para visitantes, empresas y residentes.

A partir de la década de 1990 se empieza a hablar de manera recurrente de la *calidad en turismo*, poniendo en cuestión así el prejuicio de oponer el “turismo de calidad”

---

<sup>18</sup> Disponible para visualizar en <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd5402.pdf>

como algo bueno y el “turismo de masas” como algo malo. La *calidad en turismo* es vista ahora como un factor de competitividad tanto para los destinos tradicionales de sol y playa como para los nuevos. La *Calidad en Turismo* se observa entonces como un término ambiguo que se presta para confusiones, posturas personales y sectoriales, pero lo importante es que genera un bajo impacto en el ambiente y altera en la menor medida posible las sociedades locales.<sup>19</sup>

#### 4.1.3 Calidad hotelera

La calidad aplicada al sector hotelero resulta de adecuar las definiciones anteriores atendiendo lo propio del rubro. Por un lado, el objetivo sigue siendo la satisfacción del cliente, sin dejar de lado la formación de los recursos humanos para ofrecer ese servicio de excelencia.

Siguiendo a la norma técnica IRAM-SECTUR 42200:2008, la administración debe definir la política de la calidad, la seguridad y el ambiente, y establecer los objetivos coherentes con la misma. Además, proporcionar la formación necesaria y continua para que el personal mantenga un adecuado nivel de calidad en la prestación de los servicios y asegurar acciones formativas que deben cubrir las temáticas siguientes:

- Gestión de calidad.
- Buenas prácticas ambientales.
- Prevención de riesgos laborales.
- Resolución de situaciones de emergencia.

Siendo importante también establecer reuniones periódicas con el personal que desempeña diferentes funciones dentro del establecimiento, que afectan al sistema de gestión y la calidad de los servicios, incluyendo la resolución de discrepancias en los puntos de contacto entre los distintos turnos y puestos de trabajo. Las conclusiones de cada reunión deben registrarse. (IRAM-SECTUR, 2008, p. 10)

#### 4.1.4 Normas voluntarias aplicables a la actividad turística

La Organización Internacional de Estandarización (ISO) nació en 1947 al finalizar la Segunda Guerra Mundial. Está compuesta por los organismos nacionales de normalización de 162 Estados, con una Secretaría General con sede en Ginebra (Suiza). Se encarga de desarrollar y promocionar normas internacionales de sistemas, procesos y productos para la industria, el comercio y la administración pública. No

---

<sup>19</sup> Obtenido de Cuadernos digitales de Turismo, página 124.  
<https://digitum.um.es/jspui/bitstream/10201/13109/1/2783564.pdf>

depende de ningún otro organismo internacional, y es un órgano consultivo de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Hay diferentes tipos de normas aplicables a la actividad turística. Algunas de carácter genérico y aplicable a diversos tipos de organizaciones, independientemente de las características de su actividad y de sus procesos, su emplazamiento geográfico, su tamaño u otra especificidad. Entre estas, se encuentran las normas de la serie ISO 9000 relativas a sistemas de gestión de calidad (en particular la norma ISO 9001 de requisitos), la ISO 14001 de requisitos para el sistema de gestión ambiental y la norma ISO 22000 para la gestión de la inocuidad alimentaria. A continuación, se realiza una breve reseña de estas.

La Norma ISO 9001 describe los requisitos de un sistema de gestión de calidad aplicable a toda organización que desea demostrar a sí misma y a terceros que logra y mejora continuamente la satisfacción de sus clientes, y permite la certificación de una tercera parte. La ISO 14001, por su parte, permite a organizaciones de todo tipo y tamaño controlar en forma sistemática los diversos problemas ambientales derivados de sus actividades, productos y servicios. Finalmente, la ISO 22000 proporciona una serie de requisitos que permiten a la organización armonizar los requisitos con el fin de gestionar de forma sistemática la inocuidad en cadenas de abastecimiento de alimentos.

Dentro de la ISO, existe el Comité Técnico 228 (ISO/TC 228) creado en el año 2005 entre UNE (España) e INNORPI (Túnez), actualmente cuenta con 99 países y 21 organizaciones involucradas. Es un comité de la Organización Internacional para la Normalización (ISO), encargado de desarrollar normas internacionalmente aceptadas de terminología y especificaciones de los servicios ofrecidos por los proveedores de servicios turísticos y actividades relacionadas como buceo, turismo de salud, turismo aventura, puertos deportivos, alquiler de embarcaciones, turismo voluntario, sistema de gestión sostenible para alojamientos o turismo accesible.<sup>20</sup>

Además de la ISO a nivel internacional, cada estado tiene un organismo de normalización que da respuesta a las necesidades institucionales, económicas o sociales que pudiera tener cada uno de los países en cuestión. Entre los organismos extranjeros, cabe citar al organismo español de normalización por ser España un Estado que viene trabajando desde hace años y de forma innovadora en materia de herramientas para la gestión turística. En este sentido, AENOR es una Organización Española creada en 1986, la cual se sitúa entre las 10 certificadoras más importantes del mundo de entidad mercantil, trabaja en los ámbitos de la evaluación de la conformidad y otros relacionados a formación y la venta de publicaciones.<sup>21</sup> Actualmente, la Asociación de Normalización (UNE) es el organismo legalmente

---

<sup>20</sup> Obtenido de <https://committee.iso.org/sites/tc228/social-links/resources/espanol.html>

<sup>21</sup> Visualizar <https://revista.aenor.com>

responsable del desarrollo y difusión de las normas técnicas en España, desarrolla una gran actividad de normalización y cooperación internacional.<sup>22</sup> Ya en 1989, UNE comenzó a certificar calidad según la Norma UNE en ISO 9001.

La actividad de las dos organizaciones contribuye a mejorar la calidad y competitividad de las empresas a nivel internacional, sus productos y servicios, orientando el desarrollo de políticas de calidad turística.<sup>23</sup> Dentro de las normas técnicas elaboradas por el organismo español, resulta relevante mencionar a la norma UNE 178.501, la cual aborda los requisitos de un sistema de gestión de destinos turísticos inteligentes (DTI). Dicha norma expone un nuevo modelo que permite a las empresas y gestores de los destinos establecer objetivos, metas y planes de acción teniendo en cuenta estos cuatro aspectos: innovación, tecnología, accesibilidad universal y sostenibilidad.

En Argentina, cabe mencionarse que el Sistema Nacional de Normas, Calidad y Certificación es regulado según el Decreto Nacional 1474/94, el cual creó dicho sistema, estableciendo su alcance, su modo de funcionamiento y su instrumentación. Para entender globalmente el campo de la aplicación de las normas técnicas, resulta de gran importancia diferenciar el significado de los términos *acreditación* y *certificación* (según dicho sistema):<sup>24</sup>

- *Acreditación* es el reconocimiento formal que hace una tercera parte de que un organismo cumple con los requisitos especificados y es competente para desarrollar tareas específicas de evaluación de la conformidad.
- *Certificación* es el proceso voluntario mediante el cual un organismo de certificación evalúa la conformidad de un proceso, producto, sistema o persona con requisitos previamente especificados, y autoriza y emite una declaración de que se ha demostrado que se cumplen dichos requisitos. Las organizaciones que quieran obtener la certificación de su sistema de gestión deben realizarlo a través de un organismo de certificación, que es una tercera parte independiente que audita dichas organizaciones.

El Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), en conjunto con la entonces denominada Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR), elaboró una serie de normas técnicas para sistemas de gestión de la calidad, la seguridad y el cuidado ambiental orientadas a mejorar el grado de satisfacción del cliente, brindar seguridad al consumidor e impulsar la competitividad de los diferentes tipos de establecimientos turísticos.<sup>25</sup>

---

<sup>22</sup> AENOR y UNE desdoblaron sus actividades en el año 2017 y pasaron a ser independientes en sus actividades. Desde entonces, ambas organizaciones contribuyen a mejorar la calidad de sus productos y servicios y la competitividad de las empresas a nivel internacional, orientando la evaluación de la conformidad (certificación, verificación, validación, inspección y ensayos). AENOR, además, está actualmente presente en 90 países de América, Europa, Asia y África.

<sup>23</sup> Obtenido del portal <http://www.aenor.es/aenor/aenor/historia/historia.asp#.WxamTTQvzIU>

<sup>24</sup> Ver el Decreto en <http://www.oaa.org.ar/descargas/Dto1474094%20actualizado.pdf>

<sup>25</sup> IRAM representa a la Argentina en ISO, en la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) y en la Asociación MERCOSUR de Normalización (AMN).

**Ilustración 6:** Cuadro que muestra las distintas normas técnicas IRAM-SECTUR.

Alojamiento turístico	Hotelería	IRAM-SECTUR 42200 Hotelería
	Bed & Breakfast	IRAM-SECTUR 42220 Casa de huéspedes Bed & Breakfast
	Cabañas	IRAM-SECTUR 42210 Cabañas
Gastronomía	Restaurantes	IRAM-SECTUR 42800 Restaurantes

Fuente: Elaboración propia en base a serie de normas IRAM-SECTUR.

El Ministerio de Turismo de la Nación, siguiendo esta línea, sostiene que:

*“La gestión de la calidad constituye uno de los pilares sobre los cuales se ha ido construyendo [un] modelo de desarrollo turístico que marca la necesidad de generar sistemas integrados de gestión que posicionen a la Argentina como un referente por la calidad y excelencia de sus servicios y productos turísticos”.*<sup>26</sup>

#### 4.1.5 El Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT)

La Dirección Nacional de Gestión de la Calidad Turística (DNGCT) creada en el año 2003 por la entonces Secretaria de Turismo, junto la colaboración de la Cámara Argentina de Turismo (CAT), el Consejo Federal de Turismo (CFT) y el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), presentaron en 2007 el Sistema Argentino de Calidad Turística.<sup>27</sup> La calidad del servicio se está convirtiendo en nuestros días en un requisito para competir en los mercados de todo el mundo, constituyéndose en un elemento estratégico que contribuye a lograr ventajas en cualquier empresa. Las condiciones actuales del mercado turístico, con destinos cada vez más competitivos y turistas cada vez más exigentes, configuran un nuevo escenario de acción donde las empresas de servicios turísticos generan cambios e innovaciones, cuyas estrategias para prestar un servicio dependen de la fase del ciclo de vida en que se encuentran como destino.

Ser competitivo, de acuerdo a Mariela Wagner, consiste en la suma de dos aspectos:

*“Ser competente y saber competir. Ser competente es tener la capacidad necesaria para responder en forma eficaz y eficiente a las necesidades de*

<sup>26</sup> Disponible en <http://turismo.gov.ar/>

<sup>27</sup> IRAM es una asociación civil sin fines de lucro fundada en 1935.



*[los] clientes. Competir es la capacidad de ser mejor que los demás. Y una de las variables que [...] permiten ser competitivos es la calidad.” (2011, p. 111)*

Por ello, la gestión de la calidad es una herramienta que permite orientar los procesos hacia la cultura de la mejora continua. Aplicada a los servicios turísticos, la gestión de la calidad habilita y asegura un desarrollo sustentable de la actividad basado en criterios de responsabilidad social, ambiental y económica.

En este marco, la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística tiene como responsabilidad primaria intervenir en las estrategias institucionales tendientes a la mejora de la calidad de las prestaciones turísticas, estableciendo y controlando estándares de calidad en el marco del desarrollo sustentable del sector.

El Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT), aprobado finalmente en octubre de 2008, tiene como meta el desarrollo de la competitividad del sistema turístico argentino a través de estándares internacionales y nacionales de calidad, preservando así la sustentabilidad social, económica, cultural y ambiental. Se compone de un conjunto de herramientas operativas cuyo objetivo es promover la cultura de la calidad y la mejora continua en todos los actores que conforman la cadena de valor del sector turístico nacional. Hay un buen número de municipios turísticos de la provincia de Buenos Aires donde se implementaron herramientas que propone el SACT, encontrándose entre estos: San Antonio de Areco, Tigre, Partido de La Costa, Tornquist, La Plata, Luján, Pinamar y General Alvarado. Los programas del SACT se encuentran agrupados según nivel de exigencia, contando de esta manera con un nivel inicial, uno avanzado y por último, el nivel de excelencia. De este modo, se garantiza la inclusión de toda la cadena de valor, y también a las diversas categorías de organización, desde las más pequeñas a las más grandes.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Disponible en <http://www.turismo.gov.ar/calidad>

**Ilustración 7:** Niveles de exigencias que propone el SACT.



Fuente: Elaboración propia en base a la información del SACT.

#### 4.1.6 La provincia de Buenos Aires y el impulso a la Calidad Turística

Desde la Subsecretaría de Turismo de la provincia de Buenos Aires, se han diseñado e implementado políticas públicas orientadas a favorecer el desarrollo turístico, y en este marco la Dirección Provincial de Desarrollo de Calidad y Servicios Turísticos tiene la tarea de gestionar programas, planes y proyectos para impulsar la competitividad, a través de la mejora continua de la calidad.

En la Subsecretaría de Turismo, se trabaja en promoción de calidad respecto a programas que imparte el Ministerio de Turismo de la Nación (MINTUR), es decir que, mediante el MINTUR se trabaja para implementar directrices, programas de buenas prácticas y fomentar herramientas de sistemas nacionales de calidad (por ejemplo, el SACT), “bajándolo” a campo e impulsar a la provincia hacia una cultura en calidad turística.<sup>29</sup>

En relación a programas específicos de calidad turística que sean provinciales, actualmente no se evidencia ninguno en funcionamiento. Esta información además fue confirmada en entrevistas con el personal de la propia Subsecretaría de Turismo.<sup>30</sup>

<sup>29</sup> Información proporcionada por la Subsecretaría de Turismo de la Provincia, en entrevista personal con responsables de área. (Año 2018). Ver también <https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica/programas>

<sup>30</sup> En entrevista con personal de la Subsecretaría de Turismo provincial. Donde comentó que si bien el área de Calidad existe, no se están llevando a cabo en la actualidad programas o proyectos a nivel Provincial. Ciudad de La Plata, Julio 2018.

#### 4.1.7 Políticas municipales de calidad turística

A lo expuesto anteriormente, debe agregarse que existen municipios bonaerenses que cuentan con su propia política turística orientada a la calidad. Entre estos se encuentran el Partido de La Costa, San Antonio de Areco y Tigre, los cuales por iniciativa propia y con recursos municipales trabajaron y desarrollaron sus propios sellos de calidad. Esto tiene como resultado impulsar la diferenciación respecto a otros destinos turísticos fortaleciendo la calidad de las prestaciones turísticas, en base a las necesidades específicas de las empresas locales (principalmente pymes) y sin necesidad de depender de otros niveles del Estado.

Únicamente a título de ejemplo, el Partido de Tigre, con capacitaciones gratuitas constantes en servicios de calidad dirigidas al empresariado local, brinda herramientas enfocadas en las necesidades y expectativas de los miles de visitantes que recorren el destino anualmente. Los diferentes reconocimientos y premios por parte del Municipio de Tigre a los más de 70 emprendedores que integran el Sistema de Calidad Turística llevaron a que en el año 2017 se otorgue al sector hotelero y gastronómico distinciones por su compromiso con la calidad a más de 40 establecimientos que compiten anualmente por el premio “Tigre de Oro”. El Premio además concede una cifra económica a los ganadores, de manera que se incentiva la mejora continua en la calidad y la competitividad en el destino.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> Ver <http://vivotigre.gob.ar/se-realizo-la-30-edicion-del-tigre-de-oro-en-reconocimiento-a-los-prestadores-turisticos/>.

## Capítulo 5: Las políticas municipales de calidad turística y las iniciativas en Monte Hermoso

### 5.1.1 Inserción de la política municipal de Monte Hermoso en el Programa Provincial de Turismo del Sudoeste Bonaerense

Al entrevistar al Secretario de Turismo, Cultura y Deportes de Monte Hermoso hizo referencia rápidamente al territorio distrital: “no tenemos una actividad alternativa, como ganadería o agricultura porque no tenemos campo, por eso dependemos cien por ciento de la actividad turística y de nuestro principal producto, sol y playa. Solo se diferencia del turismo la pesca comercial que es una industria independiente”. Además, hizo énfasis en el *Plan Anfitrión de Turismo del Sudoeste de la Provincia de Buenos Aires*, del cual se hará mención en los siguientes párrafos.

Debido a que la Provincia presenta características distintivas respecto del resto (territorio extenso, heterogeneidad sociocultural y diversidad económica) el espacio geográfico se hace particularmente complejo a la planificación del desarrollo turístico. Motivo por el cual la Subsecretaría de Turismo dividió la Provincia de Buenos Aires en 7 Polos para el Desarrollo Turístico (PDT). Monte Hermoso se encuentra inserto hoy en este programa para el Desarrollo Turístico Regional del Sudoeste Bonaerense, en el Polo 5.

Frente a esta idea de desarrollo territorial donde las características espaciales lógicas se aprovechan estratégicamente para uso turístico, se plantea que la estrategia de desarrollo turístico sustentable se implementará territorialmente a través de un proceso de interacción entre los distintos niveles del sector público (Municipal, Provincial y Nacional), el sector privado y la comunidad. El Plan tiene por objeto aunar fuerzas entre distintos distritos de la región sudoeste de la provincia con el fin de promover y fomentar la actividad turística.

Insertos en el Polo para el Desarrollo Turístico 5 (PDT 5) se encuentran los Partidos de: Villarino, Carmen de Patagones, Lobería, Necochea, Bahía Blanca, Coronel Dorrego, San Cayetano, Coronel Rosales, Tres Arroyos y Monte Hermoso.<sup>32</sup>

Se subdivide en unidades territoriales integradas por Partidos que comparten características similares en relación de sus recursos paisajísticos, naturales y culturales como sistema de conectividad. El PDT 5 está conformado de la siguiente manera:

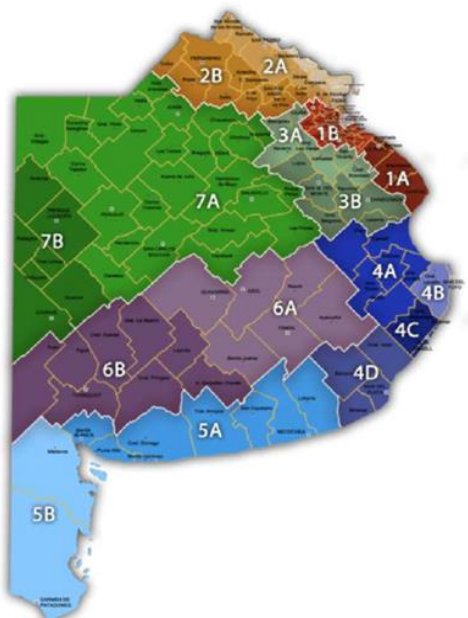
---

<sup>32</sup> Información proporcionada por la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires. (Año 2018)

🚩 **Polo 5 A- Marítima Norte:** Bahía Blanca, Necochea, Lobería, San Cayetano, Tres Arroyos, Coronel Dorrego, Monte Hermoso, Cnel. Rosales.

🚩 **Polo 5 B- Marítima Sur:** Villarino y Carmen de Patagones.

**Ilustración 8:** Mapa que muestra la distribución de Polos Turísticos.



Fuente: Obtenido en base al Plan Anfitrión de Turismo Sustentable del Sudoeste de la Provincia de Buenos Aires

El Secretario de Turismo de Monte Hermoso cree que es un programa muy interesante para el desarrollo local y regional, afirmando que: “aquí, en mi opinión, al compartir la región con algunos destinos que no son cien por ciento turísticos y no tienen los mismos intereses, en reuniones o encuentros terminamos hablando más del campo, la ganadería y la agricultura que de cuestiones o problemáticas turísticas”.<sup>33</sup>

Y agregó, además: “estamos trabajando desde el municipio en un proyecto de nuevas frecuencias aéreas a Bahía Blanca desde Ushuaia, Trelew, Comodoro Rivadavia, Córdoba, Bariloche y Capital Federal, que de alguna manera sirve para conectarnos y nos genera un puente aéreo a nivel país”. Luego añadió que “todo es receptivo, para esto hay que ir al centro emisor a buscar al turista con promoción y marketing”. Confirmó finalmente que: “tenemos convenios importantes con el sector privado, por ejemplo con la Cooperativa Telefónica, la cual invierte en obras e infraestructura turística, servicios, desarrollo social, etc., desde hace años”.

<sup>33</sup> Entrevista personal en la Secretaría de Turismo, Cultura y Deportes de Monte Hermoso. (Enero 2018)

En este marco, Monte Hermoso está gestionando una política turística de participación y de enlaces con distritos aledaños para fortalecer su promoción y publicidad como destino, con el fin de estar en contacto con el turismo regional y provincial. De esta manera, la búsqueda de cooperación y asociativismo con otros municipios vecinos puede abrir una puerta importante en la gestión de programas a nivel regional o zonal, que enmarquen la calidad como estrategia para la competitividad.

No obstante, la Municipalidad actualmente no se encuentra inserta en ningún programa o iniciativa concreta de nivel provincial referida a la calidad turística hotelera, particularmente por no encontrarse vigente ningún programa formulado directamente por la Subsecretaría de Turismo provincial. Del mismo modo, cabe mencionarse que ningún programa del Sistema Argentino de Calidad Turística fue implementado dentro de la jurisdicción durante el período 2008-2018.<sup>34</sup>

### 5.1.2 Antecedentes de iniciativas municipales de calidad turística en la provincia de Buenos Aires

Como ya se ha mencionado anteriormente, existen municipios dentro de la Provincia de Buenos Aires que cuentan con una política turística en materia de calidad. Los municipios de La Costa, Tigre y San Antonio de Areco han formulado e implementado sellos propios de calidad turística dirigidos al sector privado, que son de adhesión voluntaria y están pensados para la evaluación de la conformidad de los establecimientos que los apliquen.

Se toman estos tres municipios, debido a sus políticas de calidad turística orientadas a la competitividad y mejora continua. Además de contar cada uno de ellos con sus particularidades geográficas y de localización. Por caso, el municipio de La Costa cuenta con quince localidades que cubren gran parte de la Costa Atlántica de la provincia de Buenos Aires, con características turísticas principalmente de sol y playa. Por otra parte, el Partido de Tigre tiene una ubicación más próxima a los grandes centros urbanos del país y a la Capital Federal (formando parte del Conurbano Norte de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires). Por último, el Partido de San Antonio de Areco tiene características diferentes a los mencionados en cuanto a oferta turística y principalmente geográfica. Encontrándose a orillas de Río Areco, posee atributos de pueblo tradicional de la llanura pampeana.

A continuación, se realiza una breve descripción de cada una de las iniciativas municipales de calidad turística en los tres municipios referidos.

---

<sup>34</sup> Únicamente, como antecedente en materia de calidad a nivel municipal (aunque no estrictamente de calidad en turismo) debe consignarse la adhesión de la Municipalidad de Monte Hermoso al Programa Municipalidad durante el año 2008 (dependiente del Ministerio de Jefatura de Gabinete y Gobierno). Dicho programa tenía como objetivo impulsar la aplicación de la norma internacional ISO 9001 en la administración pública local.

- *Partido de La Costa*: Cuenta con un programa municipal denominado Sello La Costa de Calidad Turística, dirigido a cualquier tipo de empresa, comercio, emprendimiento, institución u organización turística establecida dentro de la jurisdicción. El programa es gratuito para aquellas organizaciones que quieran adherir voluntariamente al mismo. En esta línea, la Municipalidad formuló un *Manual de Calidad Turística* que es un referencial de requisitos alineados a las exigencias de normas internacionales como la ISO 9001 y a las herramientas del SACT. La implementación y la evaluación de la conformidad se realiza a través de la acción directa de la Secretaría de Turismo, dentro de la cual funciona un área específica de calidad (con agentes municipales capacitados para asistir técnicamente a las organizaciones que adhieran al sello), acompañada por consultores con experiencia en la aplicación de herramientas de calidad turística.<sup>35</sup> A la fecha, hay más de 107 organizaciones distinguidas pertenecientes a diversas ramas de la actividad turística: alojamiento, gastronomía, intermediarias de viajes, balnearios, termas, entretenimiento, locales comerciales, terminales, museos, cines, medios de prensa, fábricas de alfajores, fábricas de cerveza, asociaciones civiles, bibliotecas, emprendimientos culturales, transporte, otros.
- *Partido de Tigre*: la Agencia de Desarrollo Turístico, en colaboración con la Secretaría para el Fortalecimiento Institucional, lanzó el Sistema de Calidad que consta de capacitaciones y visitas técnicas a los establecimientos turísticos del partido. También en este caso, las capacitaciones y las asistencias técnicas son voluntarias y gratuitas. La primera edición se orientó a establecimientos gastronómicos y hoteleros, haciendo foco en capacitar al personal de cocina, mozos, recepcionistas y mucamas, sumando cursos de portugués, inglés, primeros auxilios, comunicación, cocina para celíacos y diabéticos y buenas prácticas para un turismo sustentable. La última entrega del “Tigre de Oro” (2017) reconoció y premió la labor de 2 prestadores entre los 70 que participaron.<sup>36</sup>
- *San Antonio de Areco*: Programa Local de Asociativismo Productivo “Sello de Calidad Hecho en Areco” (integrado por el Municipio de San Antonio de Areco, el Centro Universitario Areco, la UNSADA, el Concejo Deliberante, el Centro de Comercio, ARPA e INTI). El objetivo del programa es potenciar la producción y comercialización de sectores apícolas, agroindustriales, porcinos, culturales, equinos y turísticos, así como promocionar el trabajo asociativo local. Se sancionó, además, una ordenanza que define el Sello de Calidad en base a

---

<sup>35</sup> Obtenido de <https://lacosta.gob.ar/web/wp-content/uploads/2014/10/manual-de-calidad-turistica.pdf>

<sup>36</sup> Disponible en <http://vivitigre.gob.ar/tigre-capacita-y-se-distingue-en-calidad-turistica/>

indicadores formulados por productores, centros universitarios y gobierno.<sup>37</sup> Los comerciantes y productores locales recibieron los certificados de adhesión a la marca “Hecho en Areco”, que distingue la calidad de productos elaborados en la ciudad, lo que permite diferenciarse de la competencia con el aval de calidad por parte del municipio.

### 5.1.3 La calidad turística como política en Monte Hermoso

Por otra parte, al indagar en Monte Hermoso sobre antecedentes de políticas orientadas a calidad se observaron diferentes datos relevantes. Estos se exponen a continuación, siguiendo un orden

*La Cámara de Comercio local* lleva adelante una política propia que nuclea algunos hoteles. Es decir, la Cámara trabaja de manera regular en conjunto con la rama hotelera en aquellas actividades que surgen por acuerdos de palabra (rango tarifario, prestación de servicios, charlas directas con propietarios de hoteles nucleados por la Cámara, asesoramiento). Además, el responsable mencionó que “la misma presidenta, en su calidad de hotelera, es socia de la Cámara de Comercio”, es decir que el contacto entre ambos existe.

Agrego también, que se hizo una campaña hace tres años que consistía en un programa de descuentos para empleados municipales y todos los locales adheridos, (incluso algunos alojamientos) debían tener un logo diferenciador pegado en su puerta. El presidente de la Cámara de Comercio manifestó: “actualmente no ha surgido ningún programa nuevo en materia turística que se asemeje a aquel (que solo duró una temporada y donde el porcentaje de hoteles adheridos fue muy bajo), no se tuvo una continuidad a causa de la falta de personal que haga la logística y por la falta de un presupuesto”.<sup>38</sup>

Al hacer referencia a la serie de normas sectoriales de calidad turística, el Director de Turismo y Cultura indicó que son normas muy estrictas y que no se pudieron alinear en su momento. Sosteniendo que, “lo realizamos con el personal de toda la Secretaría de Turismo, pero no prosperó”, además “las normas tienen protocolos rigurosos a los cuales hay que adaptarse en muchas cuestiones y no se pudo, es muy difícil alcanzar los objetivos”.

---

<sup>37</sup> Ver <http://www.boscoproducciones.com.ar/areco-ya-tiene-su-logo-del-sello-de-calidad-hecho-en-areco-para-el-pais-y-el-mundo/>

<sup>38</sup> Comunicación personal con el Presidente de la Cámara de Comercio de Monte Hermoso en enero de 2018.



Siguiendo esta línea, el Secretario de Turismo, Cultura y Deportes contó, “si bien sabemos que es importante certificar en calidad, aún lo tenemos pendiente. En su momento lo intentamos llevar a cabo con los recursos humanos, pero no progresó”.<sup>39</sup> Consultado respecto a, si la certificación de normas técnicas podría ser una estrategia eficaz para mejorar la calidad hotelera en Monte Hermoso, el mismo funcionario respondió que: “para certificar en calidad estamos muy lejos, es un tema difícil que pasa sobre todo por lo logístico y económico”.

Por la parte privada, la responsable de la Cámara Hotelera expresó que, “si bien tenemos conocimiento sobre el tema de normas de calidad y de su importancia en la implementación, a esto no hemos llegado, estaría bueno y se podría llegar a implementar”.

En base a lo expuesto, puede inferirse que, al sector público local le es difícil alinearse al sector privado y trabajar conjuntamente en la implementación de normas aplicables a la gestión de la calidad. La causa puede radicar tanto en el grado de rigurosidad y de exigencia normativa que indican los entrevistados, en la falta de recursos humanos y técnicos y/o capacidad logística en el ejecutivo municipal y también en el sector privado, en cuestiones de presupuesto o bien, porque ambos sectores poseen su propia política de forma independiente y no coordinada. Las acciones ejecutadas se originaron y articularon mayormente de modo informal y de palabra. Cuestiones que se seguirán desarrollando en siguientes apartados.

#### 5.1.4 Monte Hermoso y la inversión en eventos culturales y deportivos como política turística

Aquí se desarrollarán cuestiones relacionadas a la política turística formulada e implementada por el municipio de Monte Hermoso, tomando como eje principal la importancia de llevar adelante una política pública en materia de turismo, volcando gran parte del presupuesto municipal en turismo, cultura y deporte.

*Elaboración de un calendario turístico anual.* El ex Intendente de Monte Hermoso (ex y Senador por la Provincia de Buenos Aires) Enrique Alejandro Dichiara destacó la importancia de llevar adelante una política turística. Desde su asunción como Intendente en el año 2005, llevó a cabo una política que consistió en invertir gran parte del presupuesto municipal en promoción y puesta en marcha de un calendario turístico anual, que incluyera actividades culturales, deportivas y recreativas. Además, contó que, desde su mandato en el Ejecutivo municipal, el Partido se alineó a la Ley de feriados largos, sosteniendo que:

---

<sup>39</sup> Entrevista personal con el Secretario y Director de Turismo de Monte Hermoso. (Enero 2018)

*“Fue súper importante [la adhesión a la Ley], fue una de las políticas en materia de turismo más sobresalientes del municipio, volcando gran parte del presupuesto en eventos y actividades turísticas, en promoción del destino y de la marca local a nivel país”.<sup>40</sup>*

Además, el Secretario de Turismo, Cultura y Deportes de Monte Hermoso contó en comunicación personal que:

*“Todas las políticas desde el municipio en materia de turismo tienen la finalidad de inyectar dinero y que sea en forma constante durante el año. Todo lo que hacemos es para el local, el turista o visitante”.*

Algunos de los eventos que ofrece el calendario turístico anual de Monte Hermoso son:

- *Shows y espectáculos* al aire libre gratuitos para todo público, fiestas populares, Fiesta Nacional de la Primavera, Fiesta del Verano, Fiesta de las Colectividades, Fiesta de la Cerveza y la inauguración de la temporada de verano, además del cronograma de vacaciones de invierno, semana santa y feriados largos.
- *Eventos teatrales, circenses y musicales* en el Centro Cultural, visita a museos (Histórico y de Ciencias Naturales) y la Biblioteca Popular con acceso libre a actividades durante todo el año.
- *Actividades deportivas:* Rugby, Hockey, Fútbol, y Básquet en el polideportivo municipal, torneos en el predio del Golf Club con 60 hectáreas, pileta de natación semi olímpica cubierta y que cuenta con instalaciones de categoría, maratones de 5, 10 y 21 kilómetros para todas las edades con premios importantes, torneos de pesca de costa en mar y laguna, campeonato Norpatagónico de vela organizado junto al Club Náutico de Bahía Blanca y el Yate Club Monte Hermoso, competencia de motos y cuatriciclos “Enduro del Sur Monte Hermoso”, que en los últimos años ha cobrado relevancia a nivel regional y provincial.<sup>41</sup>
- *Canales de promoción.* Monte Hermoso se promociona por diferentes canales todo el año, los más importantes como la Feria Internacional de Turismo (FIT), que se celebra en la Asociación Rural de Palermo en Buenos Aires, y la Feria de la Producción, el Trabajo, el Comercio y los Servicios del Sur Argentino (FISA), en la ciudad de Bahía Blanca. También se promociona en las redes sociales más populares, canal de televisión local y en diarios regionales. Además, Monte Hermoso tiene una cámara de televisión Nacional permanente (Todo Noticias) y de la repetidora de Bahía Blanca (Canal 13), que toma

---

<sup>40</sup> En entrevista personal. Ver también <http://montehermoso.gov.ar/turismomh/artist/cronogramaaanual/>

<sup>41</sup> Información proporcionada por el Secretario de Turismo, Cultura y Deportes de Monte Hermoso. Año 2018.

imágenes de la costanera céntrica y la playa durante todo el año, informando el pronóstico meteorológico extendido.

Además, las *capacitaciones del área de Extensión del Departamento de Geografía y Turismo de la UNS*. La secretaria académica de dicha institución contó, durante una entrevista personal realizada en el marco del presente trabajo de tesis, que se han realizado trabajos de extensión universitaria dirigida al personal de toda la Secretaría de Turismo y Cultura de Monte Hermoso, a empleados del Museo de Ciencias Naturales y del Museo Histórico ya empleados de comercio.

El programa consiste en una serie de capacitaciones que incluyen contenidos generales sobre las características históricas y geográficas de la zona, aspectos de calidad en los servicios, atención al cliente o huésped y protocolos ceremoniales. Las capacitaciones se dictaron en el Centro de Convenciones de la Secretaría de Turismo durante los meses previos al inicio de la temporada de verano, con el objetivo de profesionalizar al recurso humano municipal. Mencionando además que, “se han realizado numerosos trabajos de estudio de demanda (desde el año 2006 y hasta el presente año 2018). Asimismo, Monte Hermoso es objeto de numerosas investigaciones, principalmente desde el punto de vista turístico, aunque también se han realizado tesis de grado y posgrado en geografía teniendo a Monte Hermoso como área de estudio”.<sup>42</sup>

### 5.1.5 Análisis de documentos proporcionados por el municipio

Teniendo presente la importancia que representa la actividad turística para el desarrollo sostenible y asumiéndola en términos de corresponsabilidad conjunta entre los diferentes actores públicos y privados, resulta pertinente citar a Alejandro García, quien señala que: “los municipios deben, a nivel micro, crear un sistema y actuar como facilitador o articulador del sector privado, siendo el turismo una herramienta política, se debe generar un ambiente favorable para trabajar en conjunto”.<sup>43</sup>

En un municipio, la articulación se puede llevar delante de forma directa entre el Departamento Ejecutivo y alguna parte interesada del sector privado, o bien articularse a través del Departamento Deliberativo. Dado que el Concejo Deliberante es un ámbito clave para la legitimación de cualquier tipo de cooperación, resulta pertinente observar la opinión de los Concejales que participan de la Comisión de Turismo del Honorable Concejo Deliberante. Sin embargo, el rol de la Comisión en Monte Hermoso no resulta demasiado activo, por diversas razones. En esta línea, la Presidenta de dicha Comisión expresa que “los acuerdos con el sector privado no pasan por la Comisión

---

<sup>42</sup> Comunicación con la Secretaria Académica del Departamento de Geografía y Turismo de la Universidad Nacional del Sur. Bahía Blanca, Febrero de 2018.

<sup>43</sup> Alejandro García, Profesor titular de la asignatura Política Turística de la Facultad de Ciencias Económicas (UNLP), en la carrera Licenciatura en Turismo. 2018.

dentro del Concejo, van directamente a la Secretaría de Turismo, Cultura y Deportes donde se les trata y luego pasan al Ejecutivo directamente”, agregando “dentro de la Comisión nos limitamos a un presupuesto municipal, el cual es acotado para proyectos turísticos grandes”.<sup>44</sup>

Para indagar en el objeto y alcance de los acuerdos con el sector privado, se requirieron a la Presidenta de la Comisión y al Concejo Deliberante una serie de documentos, a efectos de observar tanto su forma como su contenido. Los documentos proporcionados y puestos a disposición por funcionarios del Concejo Deliberante fueron los siguientes:

- Ordenanzas Municipales: se analizaron once (11) ordenanzas, de las cuales únicamente cinco (5) incorporan específicamente temas de calidad turística.
- Convenios: se estudiaron tres (3) convenios en materia de turismo (con la Municipalidad de Tornquist, la empresa ALADES SA y la Universidad Nacional del Sur).
- Curso y capacitaciones: programas de cursos y capacitaciones dictados por dos Universidades Públicas Regionales (UNS y UPSO).

A continuación, se exponen los resultados del análisis de cada uno de los documentos y registros referidos anteriormente.

## Ordenanzas Municipales

Las 5 Ordenanzas clasificadas forman parte de un registro documental del Honorable Concejo Deliberante (HCD):

- *Ordenanza número 1.651*, aprobada por Mayoría en Sesión Especial el 28/12/2007:

Establece y regula el horario de trabajo de los inversores en obras de construcción, citando textualmente: “En aras de la buena convivencia vecinal, es oportuno y conveniente el dictado de una norma buscando priorizar el equilibrio y la pureza sonora para el público en general y el fomento la inversión en construcciones privadas”. El artículo segundo dice: “en temporada turística de verano del 15 de diciembre al 15 de marzo, solo se podrá hacer tareas en obras que no generen ruido molestos y suciedad llamando así Veda Operaria”. La falta de cumplimiento de dicha ordenanza desencadena en multas según lo establecido por el Código de Falta Municipal.

---

<sup>44</sup> Comunicación telefónica con la Presidenta de la Comisión de Turismo del Honorable Concejo Deliberante el 14 de septiembre de 2017.

- *Ordenanza número 2.050*, aprobada en Sesión Extraordinaria el 23/12/2011: Hace referencia a “la necesidad de extender la zona de baño exclusiva, dado el aumento notorio de turistas cada año y el incremento edilicio y poblacional de nuestro distrito”. Generando mayor conformidad en los turistas que deseen disfrutar de una playa más amplia, priorizando siempre el espacio público.

- *Ordenanza número 1.508*, aprobada por Unanimidad en Sesión Ordinaria el 12/12/2005:  
A fin de conservar la calidad visual y proteger el medio ambiente, “prohíbese el estacionamiento de casillas rodantes, camiones, colectivos y/u otra clase de vehículos que por sus características y equipamiento sean utilizados como campamento o pernocte, en todos los sectores públicos del ejido urbano”.

- *Ordenanza número 1.505*, aprobada por Unanimidad en Sesión Ordinaria del Concejo Deliberante el 13/12/2005:  
“Con el fin de promover el respeto entre las personas que hacen uso y disfrute de la playa, principal recurso turístico, entre las calles Orense (al este) y Soldani (al oeste), se prohíbe la circulación de todo tipo de automotores en la playa. Además, se prohíbe la pesca en la zona exclusiva de baño entre las 9 am y las 22 pm siempre que la Secretaría de Turismo, Cultura y Deportes delimite sectores con la cartelería correspondiente, no se podrán practicar deportes de cualquier tipo en la zona de baño exclusiva. Se prohíbe también, llevar mascotas de cualquier especie a la playa, aunque sea con correa, dentro de la zona exclusiva de baño.”

- *Ordenanza número 2.277*, aprobada por Unanimidad en Sesión Ordinaria el 12/08/2014:  
Para impedir la permanencia indefinida en lugares públicos y privados de residuos sólidos urbanos, proteger el ambiente, la salud de los habitantes y la calidad visual de la ciudad, “Adhiérase a la Ley Provincial número 14.547, sancionada por la Cámara de Diputados y Senadores de la Provincia de Buenos Aires en el año 2014”.<sup>45</sup>

Al clasificar y analizar las ordenanzas proporcionadas por funcionarios del Concejo Deliberante, se pudo observar que, si bien tienen la finalidad de regular y ordenar, no todas tienen un objetivo marcadamente turístico. Solo la Ordenanza número 1651 tiene la finalidad de regular en temporada alta de verano, las obras en construcción que ocasionen ruidos y suciedad, las cuales pueden encontrarse en cercanías a atractivos importantes y concurridos como la playa y a hoteles u otros alojamientos privados que ofrece Monte Hermoso para el ocio y el descanso.

---

<sup>45</sup> Se dictó con el objetivo de poner fin al problema de la acumulación en depósitos municipales de vehículos secuestrados a causa de infracciones de tránsito o abandonados en la vía pública. Su pésimo estado de conservación genera, entre otros inconvenientes, un alto grado de riesgo de contaminación ambiental.

Además, la Ordenanza número 1508 que prohíbe dentro del ejido urbano, casillas rodantes, camiones, colectivos y/u otra clase de vehículos que por sus características puedan usarse como medio de pernoctación, perjudicando la calidad visual en la zona urbana y a todo el sector hotelero que ofrece servicios para tales fines.

En suma, no se pudo hallar entre las ordenanzas proporcionadas por el Concejo Deliberante, una contribución real que enmarque aspectos de calidad en relación a la hotelería, o que ordene en un marco regulatorio la clasificación o categorización del alojamiento privado a nivel local.

## Convenios

Se hallaron tres convenios que resultan pertinentes para el análisis, siendo estos: Un convenio con el Municipio de Tornquist para promover y fomentar el turismo, a través del desarrollo en conjunto; un convenio entre la Asociación Civil “Enduro del Sur” y la empresa ALADES SA para generar eventos turísticos en Monte Hermoso; y finalmente, el convenio con la Universidad Nacional del Sur (Bahía Blanca) y UPSO (Universidad Provincial del Sudoeste) para realizar cursos y capacitaciones a los recursos humanos que se desarrollan dentro del área turística del sector público y privado.

- Convenio de colaboración, suscripto entre la Municipalidad de Monte Hermoso representado por el ex Intendente Rodolfo Marcelo Di Pascuale y la Municipalidad de Tornquist, representada por el Intendente Gerardo Rattero. El mismo tiene por objeto aunar esfuerzos bajo los principios de integración y cooperación orientados al crecimiento y desarrollo de la actividad turística en ambos municipios. (Aprobado por Unanimidad en Sesión Ordinaria del HCD, 09/08/2005).
- Convenio entre “Enduro del Sur” y ALADES SA que tiende a promover las cualidades turísticas de Monte Hermoso y las competencias deportivas de motociclismo en sus distintas categorías (amateurs y profesionales). ALADES tiene a su cargo todas las obligaciones derivadas de dichas competencias. El evento “Enduro Monte Hermoso” el cual crece año a año, fue declarado de interés municipal. (Aprobado en Sesión Ordinaria del HCD, 27/09/2016).<sup>46</sup>
- Convenio con la Universidad Nacional del Sur de Bahía Blanca visto la necesidad concreta de realizar el Curso de Capacitación de Guías de Turismo Idóneos y trabajar en materia de desarrollo y profesionalización de los recursos humanos. El objetivo del curso es fomentar la calidad y la calidez en la prestación de servicios turísticos. (Aprobado en Sesión Ordinaria del HCD).

---

<sup>46</sup> Para más información sobre el evento ver: <http://elpodiosur.com.ar/?p=2124>

Cabe mencionar también que la carrera de Técnico Universitario en Emprendimientos Turísticos se enmarca en el Programa de Estudios Universitarios de la región, mediante un convenio entre la Universidad Nacional del Sur, el Municipio de Monte Hermoso y la Universidad Provincial del Sudoeste. La carrera se inició en el año 2007 y posee una duración de tres años. Los graduados potencian su perfil emprendedor y desarrollan habilidades y capacidades suficientes para realizar diversas acciones relativas a la gestión turística.

Además, los convenios con la *Cooperativa Telefónica de Monte Hermoso* se han llevado a cabo para la creación de infraestructura turística, tal es el caso de las peatonales céntricas, galerías comerciales en el centro de la ciudad (las cuales se alquilan), el Anfiteatro Público Cultural ubicado en las peatonales, el sistema de red cloacal, el Centro de Convenciones donde funciona la Secretaría de Turismo, Cultura y Deportes, entre otras obras.

En entrevista con el presidente de dicha entidad manifestó que: “una de las cuestiones por la que trabajamos juntos con el municipio es para cubrir las necesidades de la población en cuanto a comunicación, seguridad y servicios (por ejemplo, obra de red cloacal), ya que hubo un crecimiento poblacional y demográfico importante estos últimos años. La cooperativa, además, otorga becas anuales a estudiantes universitarios y subsidios a instituciones locales, por ejemplo clubes de fútbol.

Desde la *Cámara Hotelera y Gastronómica* se realizan actividades que tienen que ver con reuniones durante el año, y según refirió su presidenta: “nos reunimos con propietarios hoteleros y algunos particulares para intercambiar ideas y problemáticas, se tocan los temas más relevantes como rangos tarifarios y servicios prestados en cada hotel”.<sup>47</sup>

Algunas de las actividades anuales de la Cámara Hotelera y Gastronómica son:

- Reuniones con hoteleros locales para definir el rango tarifario al comienzo de la temporada y los horarios de recepción de los huéspedes (check in – checkout).
- Reuniones con la Cámara de Comercio, charlas sobre servicios prestados, tarifas, comercios adheridos, restaurantes y hoteles.
- Reuniones con hoteleros para proponer reformas y acondicionamiento de los inmuebles.
- Encuentros de fin de año, donde se cobran las cuotas a los hoteleros socios integrantes de la Cámara.
- Reuniones con socios para indagar sobre la calidad en la prestación de los servicios que ofrece cada establecimiento.

---

<sup>47</sup> En comunicación personal con la Presidenta de la Cámara Hotelera y Gastronómica local. Enero 2018.

Se evidencia que, el trabajo por parte del privado como ente gremial que nuclea los hoteles de Monte Hermoso es de carácter informal, dado que no se halló en la tarea de campo documentos entre la Cámara y el Municipio local que demuestren compromisos firmados entre las partes.

La responsable de dicho ente sostuvo que, “hoy no existe nada, no hay acercamiento formal o convenios con el sector público, es algo importante que debería existir”.<sup>48</sup>

En síntesis, no se ha podido hallar entre los convenios un indicio formal entre el municipio y el sector privado, para llevar a cabo un programa o trabajo que represente una contribución real en materia de calidad turística para el sector hotelero. De su lectura, se puede anticipar que solo uno de ellos (aquel firmado con las Universidades UNS y UPSO) posee un perfil orientado hacia la calidad en la prestación de servicios turísticos, el cual se detallará en el siguiente apartado.

## Cursos y capacitaciones

- *Universidad Nacional del Sur*. El curso de *Capacitación de Guías de Turismo Idóneos* se lleva a cabo en los meses previos al comienzo de la temporada de verano, con una duración de 3 días intensivos, donde se transmiten temas referentes a tecnología de la información, al fortalecimiento de servicios, a la comunicación y recepción del turista.

El curso genera intercambios de ideas entre los disertantes (profesionales del Turismo y la Economía) y los participantes. El primer año que se dictó fue en 2006 y el último año dictado en 2016 con entrega de certificados. Actores principales: Secretaría de Turismo, Cultura y Deportes y la Universidad Nacional del Sur (UNS), junto con la UPSO. La difusión del curso se hace principalmente por medio del municipio local.<sup>49</sup>

El director de Turismo y Cultura en cuanto a esta manera de profesionalizar manifestó que “es importante para nosotros que las capacitaciones tengan concurrencia por parte de los prestadores de servicios ya que está dirigido a ellos. A los hoteles (repcionistas, mucamas, empresarios), de la rama gastronómica (mozos, comis de cocina, chef, barman) y del sector inmobiliario, pero también a toda la comunidad que quiera capacitarse para luego volcar el aprendizaje en su área de trabajo”. Agregando, “podemos realizarlo todos los años contando con el apoyo de la parte académica y del municipio local lo cual es fundamental, siempre apuntando a capacitar constantemente el recurso humano”.<sup>50</sup>

---

<sup>48</sup> En comunicación personal la Presidenta de la Cámara Hotelera hace referencia al poco acercamiento que tienen los representantes del área de turismo para trabajar conjuntamente con la hotelería.

<sup>49</sup> Información proporcionada por el Director de Turismo y Cultura de Monte Hermoso.

<sup>50</sup> Entrevista personal con el Director de Turismo y Cultura. Año 2018.



- *Universidad Provincial del Sudoeste.* La UPSO desarrolla un Programa de Educación Superior Deslocalizada, con actividades académicas presenciales en 24 localidades del sudoeste bonaerense, entre ellas Monte Hermoso. Busca propiciar el desarrollo local en el interior de la provincia y posee una alianza estratégica con la Universidad Nacional del Sur. En Monte Hermoso cada año dicta una carrera terciaria distinta, generalmente en horarios vespertinos y nocturnos. Por ejemplo, hasta el año 2017 dictaba la Tecnicatura en Farmacia de 3 años de duración, además se ha dictado la carrera de Guía Universitario en Turismo, Tecnicatura en Asuntos Municipales y la reciente Tecnicatura en Gestión de Emprendimientos Deportivos.

La UPSO ha trabajado en conjunto con la Municipalidad de Monte Hermoso y específicamente con la Secretaría de Turismo mediante el dictado de cursos y capacitaciones. Uno de ellos, titulado *“Herramientas para el fortalecimiento de la hospitalidad en los prestadores de servicios turísticos”*.

El programa contó con 2 unidades:

- **Introducción (exposiciones y presentación)**  
El Turismo (conceptos).  
Herramientas para el desarrollo local, valor social, económico.  
Análisis de Servicios.  
Fortalezas y debilidades del producto turístico.
- **Servicios Turísticos**  
Incorporación de valor a los servicios.  
La hospitalidad como actitud (acción pública y privada).  
Aportes para mejorar servicios.  
Promoción del producto. Estacionalidad y calendario turístico.

*Documento formal anual.* La Cámara de Comercio de Monte Hermoso, presenta anualmente a la Confederación Argentina de la Mediana Empresa (CAME) las actividades llevadas a cabo en la localidad mencionando y detallando en qué utiliza el subsidio mensual que le otorga dicha entidad en concepto de *capacitación y fortalecimiento institucional*.

Las actividades más importantes del año 2017 fueron:

- Reunión colectiva con el Gremio de Empleados Municipales y Asociación de Trabajadores Municipales.
- Participación en puesta en marcha de luminarias en avenidas principales de la localidad junto con funcionarios municipales y de la Cooperativa Eléctrica de Monte Hermoso.

- Capacitación administrativa dentro de la Cámara.
- Acto de recepción al primer turista de la temporada junto con funcionarios locales. (actividad que se realiza todos los años al comienzo de la temporada estival).
- Además de, presenciar y participar en la asunción de las nuevas autoridades del Honorable Concejo Deliberante y del Consejo Escolar.
- Encuentros, charlas y asesoramiento a comerciantes locales.

Estas capacitaciones son eficaces y hacen un aporte significativo buscando mejorar conocimientos, habilidades, actitudes y conductas de actores que se desenvuelven en el sector público y privado por medio de instrumentos y herramientas que proponen los cursos, profesionalizando en diferentes aspectos que inciden en la prestación de servicios turísticos de calidad.<sup>51</sup> Mencionar también, que las capacitaciones no son suficientes, ya que las mismas deben ser constantes durante todo el año y no solo en los meses previos al comienzo de la temporada de verano, además sería factible llevar a cabo un monitoreo sobre las capacitaciones y medir el grado de su éxito y aceptación.

Entre los documentos, el convenio mencionado anteriormente entre el Municipio y la UNS para el dictado del curso *“Capacitación de Guías de Turismo Idóneos”*, que tuvo como objetivo brindar herramientas para fomentar la calidad de los servicios turísticos y prestación de los mismos, orientando y educando a los prestadores locales. Además del dictado de la capacitación *“Herramientas para el fortalecimiento de la hospitalidad en los prestadores de servicios turísticos”*, fueron tomados por diferentes representantes del sector hotelero privado (hoteles, aparts, hosterías) y comerciantes locales interesados en mejorar la calidad de sus servicios en su área de trabajo.<sup>52</sup>

En suma, todos los documentos hallados no han arrojado mucha información en cuanto a la gestión de una política de calidad turística orientada específicamente a la hotelería. Son pocos los antecedentes concretos en materia de calidad que han podido hallarse, en donde ésta asuma un rol principal dentro de la política pública municipal.

Por último, es interesante nuevamente citar a Alejandro García, quién, al preguntarle por su punto de vista sobre la política de calidad a nivel municipal, dijo:

*“Me parece interesante establecer patrones de calidad, sobre todo en un tema como es la hotelería, el surgimiento de nuevos modelos como cabañas y complejos residenciales que compiten con el alojamiento tradicional generan*

---

<sup>51</sup> Esta afirmación surge de las entrevistas con funcionarios municipales del área turística, aunque no se ve respaldada en el estudio sistemático de algún indicador que evidencie el grado de eficacia de forma objetiva.

<sup>52</sup> En comunicación personal con el Director de Turismo y Cultura, mencionó los actores participantes del sector privado en el dictado de cursos, enfatizando que este tipo de capacitaciones abiertas a público en general son de suma importancia. Enero, 2018.

*competencia. En este sentido sería importante que Monte Hermoso tome ejemplos en materia de calidad de otros municipios de la Provincia, captar esa experiencia y guiarse, la comunicación con el privado es fundamental, además de profesionalizar y educar al empresario”.*<sup>53</sup>

---

<sup>53</sup> Entrevista personal. Profesor de la asignatura Política Turística, de la Licenciatura en Turismo de la Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de La Plata. Julio, 2018.

## Capítulo 6: Visión e interés del sector privado en la política turística orientada a la calidad

En este capítulo se desarrollarán cuestiones relacionadas a la visión y el interés que muestra el sector privado en la participación de una política turística orientada a la calidad. García sostiene que:

*“Para que este tema de calidad funcione se debe involucrar al empresario local y generar desde el Estado un marco, no una imposición, un marco regulatorio y que las políticas públicas perduren en el tiempo, fomentando y generando redes para este tipo de cuestiones”.*<sup>54</sup>

Se indaga a continuación en las percepciones, el interés y las acciones desde la perspectiva del sector privado, en particular, de la cooperativa telefónica de Monte Hermoso, de la Cámara hotelera y gastronómica, de hoteles privados y hoteles sindicales.

**-Cooperativa Telefónica.** El Presidente de la entidad manifestó durante la entrevista que: “nosotros tenemos una convivencia mutua con el municipio local y para mí debe ser así, para poder gestionar y trabajar en conjunto”.

Además, el responsable de dicha entidad sostuvo que “la política nuestra es estar siempre a la altura, somos un monopolio que le interesa dar lo mejor y con la mejor calidad para nuestros socios”. Uno de los últimos trabajos en conjunto con el municipio fue en 2017, el cual tuvo como resultado la construcción de un centro de monitoreo comunal por cámaras de seguridad. “Decidimos hacer un centro de monitoreo por cámara, para brindar mayor seguridad y calidad de vida al residente local y al turista que nos visita todo el año”.

Contó por último que los servicios de Internet y telefonía que presta la Cooperativa están regulados y certificados por la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) y por la FEDECOOP, que regulan a todas las cooperativas a nivel nacional.

**-Cámara Hotelera y Gastronómica:** La responsable de la Cámara Hotelera en relación a esto señaló que, “la predisposición nuestra siempre está, pero es necesaria la concientización en este tema, el municipio debe estar presente”.

Añadió además que, “a veces es difícil plantearles a los dueños de cada hotel sus falencias porque ellos son los propietarios del establecimiento y deciden sobre esto”.

---

<sup>54</sup> Comunicación personal con el Licenciado Alejandro García, titular de la asignatura Política Turística de la Facultad de Ciencias Económicas. UNLP. Licenciatura en Turismo. (Julio 2018)

Su hotel (el cual administra de forma directa) es una organización de tipo familiar “nosotros tenemos muy en cuenta la calidad en el servicio, un hotel se puede diferenciar de los demás con algo simple, por ejemplo, la atención a sus huéspedes, la calidad humana es súper importante y cumple un papel fundamental”.

La implementación de herramientas que proponen las normas IRAM-SECTUR 42200 para la gestión de calidad hotelera, es un tema en el cual se tiene interés y si bien se tiene cierto conocimiento, refiere que “a esto no hemos llegado nunca, se podría llegar a implementar bajándolo desde el municipio, estaría muy bueno”.

En esta línea remarca: “la mayoría de los hoteles en Monte Hermoso no cumplen con los requisitos que propone el reglamento de categorización de alojamiento turístico en la Provincia de Buenos Aires<sup>55</sup> y pasarían a un rango de recategorización y tarifario más bajo (hostel, hostería o residencial), este tema cuando lo hablamos desde la Cámara no fue visto con buenos ojos por parte del privado”. “Según el reglamento, yo veo que es muy estricto, lo cual dificulta las cosas a nivel local, debería haber un cierto grado de flexibilidad”. Finalizó.

Respecto a este tema de recategorización y clasificación de la oferta hotelera, coincide con lo mencionado por el Secretario de Turismo, Cultura y Deportes de la localidad el cual afirmó que:

*“No hay un Organismo fuerte a nivel provincial que nos dé una mano formal con el tema de regular, agrupar y recategorizar la hotelería en Monte Hermoso”.*<sup>56</sup>

*-Cámara de Comercio.* Para el presidente de esta entidad, “es esencial trabajar en conjunto con el sector público, creo particularmente que debe haber una relación entre sectores, en otras ciudades más grandes el vínculo es más difícil, ya que no se tiene tanta llegada al Poder Ejecutivo como acá”. Remarcando que, el espíritu de la Cámara es trabajar siempre en coordinación con el sector público, cualquier circunstancia adversa que tenemos lo hemos tratado con el municipio, teniendo siempre muy buena relación”.

*-Hotel Privado:* Empresario de la rama del sector hotelero privado y socio de la Cámara Hotelera (Hotel Las Dunas) expresó su postura de esta manera:

---

<sup>55</sup> Según Decreto Reglamentario N° 13/14 en su artículo 4, aprueba el reglamento de Clasificación y Categorización de Alojamiento Turístico de la Provincia, y el listado de instalaciones, servicios y criterios de calidad. Información proporcionada en entrevista personal con la responsable de Registro y Fiscalización de Alojamiento Turístico Provincial. (Junio 2018)

<sup>56</sup> En dicha entrevista, el funcionario hace referencia a al nivel Provincial ya que no han tenido un trabajo o acercamiento formal para recategorizar la hotelería local. Dando a entender el poco contacto con la Subsecretaría de Turismo de la provincia.

*“Calidad es brindar y disponer de lo que el cliente quiere y pide, éste valora mucho que se innove y se invierta en calidad, por eso nosotros invertimos en el hotel todos los años, pero no existe hoy, una política desde el municipio para incentivar de alguna manera a la rama hotelera, no la veo”.*

*-Hoteles Sindicales y Gremiales:*

El encargado del hotel sindical SOSBA (*Sindicato de Obras Sanitarias de Buenos Aires*): “es muy difícil gestionar un tipo de política en gestión de calidad, si bien tenemos conocimiento de que se trata acá no aplicamos nada de eso, sabemos que es muy importante pero acá no existe, ya que es muy difícil a la hora de poner en práctica por muchos factores”.

La representante del hotel *La Goleta (Sindicato y mutual de Camioneros)* afirma que “es muy importante la calidad sobre todo en lo humano, el trato y el servicio”. Al preguntar por la serie de Normas IRAM-SECTUR y sus herramientas para la gestión de calidad como una política aplicable a la hotelería contó que, “no tenemos regulación externa de un organismo certificador, tampoco a nivel provincial o nacional, solo seguimos la política interna general del gremio, hacemos lo que la administración dice”.

Por su parte el encargado del hotel *OIKEL (Sindicato de Empleados de Comercio de Córdoba)* remarca la importancia que tiene el servicio de calidad, siendo prioridad en la gestión de la Secretaría General del Gremio, “aquí desde la gastronomía hasta el servicio de alojamiento es de calidad. [...] Nos bajan todo desde el sindicato, luego las autoridades gremiales vienen a visitarnos, controlan y resuelven cuestiones internas”.

Es oportuno en esta línea, citar lo mencionado por el ex Intendente Alejandro Dichiara, dado que al ser indagado sobre este tema sostuvo que:

*“Para certificar en calidad hotelera, estamos muy lejos. Es un tema que hemos tratado en su momento, pero pasa sobre todo por la parte económica y logística, hasta la fecha no pudimos lograrlo”.*<sup>57</sup>

En suma, la visión y el interés por gestionar una política de calidad turística pasa por cuestiones de discordancia entre lo que piensa el sector privado y lo que hace la gestión pública. Si bien ambos coinciden en que es importante una gestión política orientada a la calidad, no se ve reflejado en actos formales, como programas, proyectos o planes definidos en cuestiones de dicha índole. Además de, no existir un contacto permanente entre el municipio o área de turismo y la cámara que nuclea la

---

<sup>57</sup> Comunicación personal con Alejandro Dichiara, ex intendente comunal. Enero de 2018.

hotelería. Esto se sustenta tomando las palabras del Secretario de Turismo, Cultura y Deportes:

*“Con la Cámara Hotelera nos reunimos muy poco, el contacto es casi nulo, necesitamos mayor compromiso por parte del privado”.*

Por su parte la referente de la Cámara hotelera:

*“En cuanto a proyectos de trabajo conjunto hoy no existe nada, no hay acercamiento ni cooperación, es algo importante y debería existir ya que como ente gremial necesitamos el apoyo del municipio, es algo fundamental”.*<sup>58</sup>

### 6.1.1 Participación del sector privado en la gestión de la política turística municipal

Se profundiza en el presente apartado la forma de participación del sector privado en la formulación, implementación y evaluación de las políticas de calidad turística. Se toma como premisa lo expuesto por García, respecto a que:

*“El municipio debe generar un ambiente favorable y amigable, el asociativismo es fundamental. Incentivar mediante la comunicación, generando encuentros, reuniones que no generan gasto, y tener una visión más amplia del panorama, para que aquellas personas o emprendedores puedan tener un referente técnico y político”.*<sup>59</sup>

#### Cooperativa telefónica

La *Cooperativa telefónica* de Monte Hermoso ha trabajado y trabaja de manera conjunta con el municipio. Según el Presidente de dicha entidad: “se tiene una convivencia mutua, y así debe ser, para gestionar una política y poder trabajar”. Agregó que la Cooperativa trabaja de manera conjunta con la Cooperativa Eléctrica y el Municipio, en lo relativo a eventos culturales de verano. “El trabajo en conjunto es permanente” –dijo–, y mencionando además programas internos de capacitación al personal y asignación de subsidios a instituciones locales. Por lo tanto, la participación en la gestión municipal puede enumerarse así:

---

<sup>58</sup> Información proporcionada en comunicación personal. (Enero 2018)

<sup>59</sup> Comunicación personal con el Licenciado Alejandro García, titular de la materia Política Turística de la Facultad de Ciencias Económicas. UNLP. (Julio 2018)

La Cooperativa posee diferentes contratos con el Municipio para ejecutar obras que impactan directamente en la calidad turística de Monte Hermoso:<sup>60</sup>

- Peatonales céntricas: peatonal principal Esteban Dufaur y mirador de la costanera.
- Locales comerciales en galerías céntricas y paseos.
- Anfiteatro Cultural y Público.
- Centro de Convenciones donde funciona la Secretaría y Dirección de Turismo.
- Sistema de red cloacal.
- Internet, telefonía y comunicación.
- Centro de monitoreo por cámaras de seguridad.

También hay actividades entre la Cooperativa Eléctrica, Cooperativa Telefónica y el Municipio que no se encuentran reguladas a través de convenios u otros documentos que establezcan derechos y obligaciones entre las partes. Es decir, se articulan de forma directa sin respaldo documental. En particular, se observan las siguientes:<sup>61</sup>

- Decidir eventos.
- Decidir artistas.
- Inauguración de iluminarias.
- Mantenimientos de espacios públicos.
- Becas anuales a estudiantes y subsidios a instituciones deportivas y artísticas.

Es decir, la Cooperativa Telefónica incide en la gestión política por su participación activa respecto a la colaboración y cooperación con el municipio. Brindando ayuda y compromiso no solo a sus socios, sino también a la comunidad en general. De manera que, hay ciertas actividades (ya mencionadas) por parte de la Cooperativa que tienen la finalidad de aportar al desarrollo turístico local.

### Cámara de comercio

Durante una entrevista realizada especialmente a los efectos de la presente tesis, el presidente contó: “tratamos nuestras cuestiones directamente con los comerciantes y luego nos reunimos con funcionarios del municipio en caso de ser necesario. Somos un movimiento gremial independiente y trabajamos para los socios, no pertenecer al municipio de manera directa es nuestra política”. Remarcó que siempre [han tenido] muy buena relación y respuesta por parte del sector público.

---

<sup>60</sup> La memoria descriptiva de las obras proyectadas entre la Cooperativa Telefónica y la Municipalidad se encuentran archivadas en la Secretaría de Gobierno de Monte Hermoso.

<sup>61</sup> Entrevista personal con el Presidente de la Cooperativa Telefónica de Monte Hermoso (enero 2018).



En lo que hace al turismo, la Cámara de Comercio tiene algunas acciones conjuntas con la Secretaría de Turismo y el Municipio:

- Pedido al Concejo Deliberante en ejercicio de las atribuciones que le son propias, ordenar y regular los espacios de estacionamiento de vehículos en el ejido urbano, lo que generó la aprobación de la Ordenanza Número 1.508, el año 2005.
- Puesta en marcha, junto con la Cooperativa Eléctrica y autoridades municipales, de luminarias en dos nuevas avenidas (Avda. Zuchiatti y Avda. Piedra Buena).
- Presencia en el acto de recepción del primer turista de la temporada estival, junto con autoridades de la Secretaría de Turismo, Cultura y Deportes y el Intendente de Monte Hermoso.
- Presencia en el acto de asunción de nuevas autoridades del Honorable Concejo Deliberante. (corriente año)
- Encuentros con autoridades del sector turístico en cada comienzo de temporada de verano, donde se tratan temas relacionados a prestación de servicios en comercios habilitados.

Se puede deducir que, la Cámara de Comercio local tiene un cierto acercamiento e intenta trabajar y participar en actividades con el municipio. El responsable de dicho ente expresó, “en nuestro espíritu está trabajar con el sector público, yo creo particularmente que debe haber un vínculo entre ambos, y ante cualquier circunstancia adversa poder contar con ellos”.

#### Cámara hotelera y gastronómica

La presidenta de la Cámara Hotelera y Gastronómica de Monte Hermoso refirió que dentro de las actividades más importantes está la fijación de tarifas para la temporada de verano, manifestando que el propietario no es serio con el tema tarifario, “es aquí donde necesitamos más apoyo del sector municipal y más precisamente del área de turismo”. El tipo de apoyo al cual la presidenta se refiere es logístico y de control por parte de las autoridades municipales. En cuanto a planes y programas de trabajo conjunto, no hay participación entre la cámara y el municipio, “hoy no existe nada formal, no hay acercamiento ni cooperación”. Subrayó.

Se observa aquí, que la participación entre ambos sectores es casi nula, ya que desde el sector privado (Cámara Hotelera) y del público (Secretaría de Turismo), los representantes sostienen que no hay acercamiento y participación para realizar trabajos en conjunto, tal como programas, planes o campañas.

## Hoteles sindicales

Los representantes de los hoteles sindicales que fueron entrevistados en el marco de la presente investigación mostraron cierta empatía hacia el municipio en materia de gestión turística, pero no mencionaron ningún trabajo concreto en cuanto a la gestión de una política turística conjunta.

El representante del *Hotel Sindical Obras sanitarias de la Provincia de Buenos Aires* (SOSBA) contó que “durante el año, se trabaja con el municipio para que el hotel permanezca abierto, con el fin de traer artistas que actúen en Monte Hermoso y pernocten aquí”. El trato con el municipio consiste en un mutuo acuerdo de palabra, relativo a la fijación de tarifas y disponibilidad.

El encargado del *Hotel Sindical Oikel* (Empleados de Comercio de Córdoba) dijo que los trabajos en conjunto con el municipio se dan con el directorio general del gremio. “Ellos han venido a Monte Hermoso y tuvieron encuentros con funcionarios del municipio para trabajar algunas cuestiones”. Funcionarios del gremio proponen en estos encuentros la posibilidad de hacer eventos culturales (musicales, deportivos, teatrales, etc.) durante temporada baja, para que el asociado quiera venir al hotel en invierno. “Necesitamos más oferta, más alternativas en Monte (no solo playa) para que el socio venga en otra época del año y no solo en verano”. “Sabemos que es difícil para el municipio hacer eventos grandes durante temporada baja, pero lo necesitamos si queremos traer turistas al hotel”.

La encargada de turno del *Hotel sindical La Goleta* (Sindicato y Mutual de Camioneros) explicó que el hotel no tiene formalismos en cuanto a convenios y programas de trabajo con el municipio, y que solo se contacta con la secretaria de turismo para pedirle la información que consta en carteleras de eventos y folletería. “Somos independientes al cien por ciento”, expresó.

Según el propietario del Hotel Las Dunas (establecimiento de administración familiar):

*“Aquí es grave la falta de interés y participación por parte de otros hoteleros, como también la desatención que muestra la gestión municipal en materia de alojamiento”. “Con la cámara hotelera tengo nula participación y viceversa, de esta manera no se puede llevar a cabo una política conjunta”.*

Citando las palabras de Alejandro Dichiará, “el sector privado en general sigue en deuda con Monte Hermoso y nunca estuvo a la altura, tenemos un sector hotelero que no invierte o tiene infraestructura antigua de los años 70”. Y añadió, “si bien existen inversiones genuinas en los últimos años y mejoras en algunos establecimientos que dieron el salto de calidad como (aparts, cabañas, complejos residenciales, etc.), la hotelería en general, sigue en deuda”.

Por último, es importante resaltar lo dicho por la responsable del área de Registro y Fiscalización de Alojamiento Turístico en la Provincia de Buenos Aires:

*“En Monte Hermoso hace muchos años se inscribió la hotelería pero nunca más se pidió una recategorización, hay hoteles que son los más antiguos y tradicionales del destino que fueron los únicos que en su momento se registraron formalmente. La recategorización se debe solicitar cada 3 años, y posterior se realiza la visita de un inspector de área de la Subsecretaría. En Monte Hermoso los registros están vencidos y no tenemos formalmente hoteles registrados hoy a nivel provincial”.*<sup>62</sup>

#### Participación global observada en el sector privado

Por lo visto, el sector privado que participa en mayor medida y más formalmente en la gestión de la política turística municipal se compone de las Cooperativas, la Cámara de Comercio y no tanto de la Cámara Hotelera. Notándose que el contacto formal entre dicha Cámara, hoteles sindicales privados y el municipio es casi nulo.

Se hace evidente entonces, que el sector privado que agrupa la rama de alojamiento lleva adelante una política interna e independiente del municipio. Al entrevistar al sector, los representantes refieren la importancia de estar alineados a una política conjunta que haga hincapié en la calidad, pero sostienen que es necesario el compromiso desde el municipio que brinde la logística y haga de conductor.

En fin, para que exista una cooperación entre los sectores involucrados en la actividad turística, sería importante emplear métodos colaborativos y asociativos de manera que ambos sectores puedan estar alineados a los mismos objetivos en materia de turismo.

---

<sup>62</sup> Entrevista personal con la responsable del área de Registro y Fiscalización de Alojamiento Turístico en la Provincia de Buenos Aires. Subsecretaría de Turismo provincial. Ciudad de La Plata, Julio 2018.

## Capítulo 7: Lineamientos orientados a mejorar la calidad hotelera de Monte Hermoso

Como resultado de la presente investigación, se proponen algunos lineamientos tendientes a mejorar la calidad en los establecimientos hoteleros de Monte Hermoso, a efectos de impulsar la competitividad de la actividad turística y fortalecer la capacidad de gestión de la municipalidad. En este sentido, se recomienda lo siguiente:

- Acompañamiento del municipio para generar fortalecimiento y competitividad, a través de planes de mejora, acercar y concientizar al sector en la implementación de herramientas de programas que imparte el Ministerio de Turismo de la Nación, por ejemplo, el Programa Inicial de Gestión Organizacional (SIGO) o Programas de Buenas Prácticas propuestos por el SACT, para destinos en vía de desarrollo fomentando así, la calidad turística. Además, la serie de normas técnicas IRAM SECTUR o ISO 9001, pueden ser instrumentos eficaces para mejorar la calidad turística en un municipio costero como Monte Hermoso.
- Reforzar el diálogo con otros municipios aledaños para trabajar en conjunto programas y planes incluyendo a la comunidad para que ésta se sienta parte de la gestión turística, reforzando además cuestiones de sustentabilidad y sostenibilidad.
- Las variables promoción y tecnología presentan correlación, siendo de importancia el uso de las herramientas tecnológicas para ofrecer y mostrar los servicios hoteleros. Estas herramientas permiten que se mejoren los servicios, pues hoy el viajero manifiesta sus necesidades al interactuar en una determinada plataforma o red social, facilitando la búsqueda de opciones hoteleras y servicios turísticos. Por lo tanto, es recomendable el uso de redes sociales y plataformas como Trivago o TripAdvisor.
- Es importante tomar lo mencionado por Alejandro Dichiara en cuanto a que: “la política es una herramienta para mejorar la calidad de vida y el bienestar de una población en todas sus áreas: salud, educación, en desarrollo social, etc. Sin dejar de pensar en el aporte que nos brinda el turismo en Monte Hermoso, debemos volcar presupuesto en ello explicando y concientizando a la población en general para que sea parte de nuestra política”.<sup>63</sup>

---

<sup>63</sup>Entrevista personal con Alejandro Dichiara, ex Intendente de Monte Hermoso y ex Senador por la Provincia de Buenos Aires. Enero, 2018.

Como recomendaciones específicas para el gobierno municipal, se proponen las siguientes:

- Gestionar junto a la Cámara Hotelera y Cámara de Comercio una política local orientada a un programa de calidad en la prestación de servicios turísticos, con la cooperación y participación de los sectores: hoteles, comercios, inmobiliarias, cooperativas. A modo de ejemplo, un logo identificador o marca que certifique la calidad en los servicios del establecimiento adherido al programa.
- En hotelería: capacitaciones y asesoramiento constante al personal (mucamas, chef, mozos, recepcionistas, empresarios) de los establecimientos por parte de la Cámara Hotelera con el apoyo del municipio, buscando articular con universidades regionales públicas o privadas para realizar cursos adaptados a las necesidades de los recursos humanos. Llevando a cabo un seguimiento de los mismos y monitorear si fueron importantes para los participantes, cuantos lo finalizaron con éxito, recepción del mismo, aplicación profesional en el área de trabajo y finalmente evaluar la continuidad o cambiar el método de profesionalizar.
- Tomar lo mencionado por la presidenta de la Cámara Hotelera local, y remarcar el compromiso que debe asumir el municipio en cuanto a recategorizar y clasificar la hotelería. “Necesitamos un Organismo que sea imparcial y que haga el trabajo, es algo que tenemos pendiente y que hemos hablado con el municipio, si bien ellos tienen interés, sabemos que no es fácil”.<sup>64</sup>
- También resulta interesante tomar las palabras de un empresario hotelero local, el cual sostiene que, “incentivar a nuestro sector bajando las tasas municipales como seguridad e higiene, y ABL sería el impulso de una política turística hacia la hotelería, para que podamos invertir en el hotel, ya que tenemos costos muy altos”.<sup>65</sup>

En línea con lo anterior, cabe consignarse que las políticas de tipo promocionales de Monte Hermoso son importantes, pero podría plantearse la posibilidad de articular mediante acciones de coparticipación programas o planes en materia de calidad turística con otros municipios de la región que integran el Polo 5 de Desarrollo Turístico.

---

<sup>64</sup>Entrevista personal con la Presidenta de la Cámara Hotelera y Gastronómica local. Enero, 2018.

<sup>65</sup> Comunicación personal con el propietario y administrador de Hotel Las Dunas. Enero, 2018.

Finalmente, es relevante ordenar y regular todo el alojamiento hotelero, pero también el extrahotelero como (casas, dúplex, departamentos particulares), que generan para la Provincia y el Municipio local un “hueco impositivo” ya que no tributan en ningún lado, es una actividad comercial en negro, y genera competencia desleal en el sector, haciendo transparente la oferta hotelera que ofrece Monte Hermoso.

En suma y al parecer del investigador es muy importante que el municipio tome seriedad sobre el asunto, gestionando programas, planes y campañas de calidad, o buscando asesoramiento profesional idóneo, ordene la oferta hotelera y profesionalice al empresariado local. Por su parte también, los prestadores privados de cada establecimiento deben asesorarse y ver la situación de su hotel en cuanto a registro y categorización, poniéndose en contacto con el área pertinente dentro de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia. Siendo fundamental la participación y cooperación del municipio como Estado, ya que por medio de él la llegada a la Provincia es más viable.

## Conclusiones

Es notorio que la calidad turística como concepto tiene múltiples significaciones y alcances. Esto se manifiesta en mayor grado al asociar dicho concepto a la gestión política municipal, donde coexisten diversos grados de formación y diferentes concepciones ideológicas.

Los antecedentes concretos que se han hallado en materia de gestión de calidad turística en Monte Hermoso -sobre todo evidenciado en las entrevistas personales- son mayormente de tipo informal o de palabra con vista a un futuro, no existe una cooperación y colaboración formal entre la administración pública y el sector de alojamiento privado, que enmarquen la calidad como eje principal.

El grado de conocimiento de los instrumentos y herramientas de calidad turística formalmente establecidos por algún organismo competente en la materia por parte de los actores turísticos y los agentes municipales de Monte Hermoso es muy relativo. Se observa que en general identifican políticas turísticas, normas técnicas y modelos del Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT). No obstante, esto debe ser matizado.

A través del desarrollo de la investigación, se ha evidenciado que al sector público municipal de Monte Hermoso le es difícil tanto incorporar lineamientos propuestos por las normas técnicas de gestión de la calidad como pudieran ser los presentes en la ISO 9001 (o bien presentes en algún otro tipo de herramienta de gestión), como promover hacia el sector privado la aplicación de las nacionales y sectoriales IRAM-SECTUR. El sector hotelero privado también evidencia cierto desconocimiento de los objetivos y del alcance en los lineamientos tanto de la IRAM-SECTUR 42.200 para hotelería, como de los programas que se imparten desde el Ministerio de Turismo orientados a la gestión de calidad.

En esta línea, y conforme a las preguntas que dieron pie a la investigación se corrobora que:

- Las políticas del gobierno municipal en materia de calidad no se encuentran alineadas a impulsar una mejora de la calidad de la oferta de alojamiento privado existente en Monte Hermoso.
- El municipio, además, no define propiamente a la calidad turística dentro de un área técnica del ejecutivo municipal, ni tampoco asume competencias en la materia; ya que al realizar el trabajo de entrevistas de campo e indagar en los documentos proporcionados, no se obtuvieron respuestas sustanciales o antecedentes que demuestren lo contrario.

- Respecto a la visión que tiene la Secretaría de Turismo, Cultura y Deportes en cuanto a calidad turística, hubo antecedentes en gestión para trabajar con herramientas que proponen las normas IRAM en la mejora de los recursos humanos dentro de la Secretaría, pero con resultados negativos. Esto se sustenta tomando las palabras del Director de Turismo local: “tenemos conocimiento y sabemos que es importante normalizar el sector, pero no hemos llegado a realizar este trabajo en concreto, en su momento no prosperó. La calidad es una de las herramientas intermediarias para dar el salto turístico como destino”.
- La hotelería no está alineada a una política turística propuesta desde el municipio, dado que se observa que la Cámara que nuclea los hoteles y la hotelería sindical lleva su propia política y trabaja de manera independiente al sector público municipal.

Es claro el crecimiento exponencial que tuvo Monte Hermoso en los últimos años a nivel turístico, reflejado en el despliegue de eventos a lo largo del año (calendario turístico anual), el mejoramiento de servicios complementarios y de infraestructura, la concreción y el impulso de proyectos residenciales privados, entre otros. En esta línea, se torna interesante siguiendo la metodología utilizada y de acuerdo al trabajo de campo realizado, proyectar este estudio en el tiempo a efectos de monitorear la evolución de las políticas en materia de calidad turística a nivel local, observando avances en la materia.

Finalmente, al considerar los aportes de esta investigación en antecedentes de trabajos, análisis de documentos (ordenanzas y convenios), programas de cursos y capacitaciones, además de las entrevistas personales que arrojaron posturas y opiniones claves del sector público y privado, es recomendable seguir firmemente la continuidad tendiendo a conformar un área técnica dentro del municipio especializada en gestión de calidad, que signifique beneficios para Monte Hermoso. De manera que, pensar en una gestión articulada con todos los actores es una forma de iniciar la vía del desarrollo turístico equilibrado, y agilizar los primeros pasos hacia una cultura de calidad turística. Empezando en concientizar a los dirigentes del empresario hotelero y la comunidad, con el apoyo del municipio actuando como educador y facilitador.



## Bibliografía

ASOCIACIÓN Española de Normalización y Certificación, (UNE) Y AENOR, Organización Española sociedad de UNE. Obtenido en <https://www.aenor.com/conocenos/historia#.WxamTTQvzIU> y <https://revista.aenor.com>

BELTRAMI, M. y DANGELO, Martínez, F. (2017). "*Elementos de normalización y gestión de la calidad para la actividad turística*". Universidad Argentina de la Empresa, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Recuperado de: <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/4473/A14S13%20-%20Libro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CASANOVA FERRO, Gonzalo (2011). "*Políticas públicas del sector turismo*" (capítulo 3). En: ROMERO, A (comp.). (2011). "*Normalización y gestión de la calidad en turismo*". Editado por la Biblioteca del Congreso de la Nación, Buenos Aires (edición bilingüe español-inglés).

CELSI, C. y MONSERRAT, A. "Sector costero entre Pehuen-có y Monte Hermoso". Proyecto de costas bonaerenses. Informe interno. 2005.

COMITÉ TÉCNICO 228 (ISO/TC 228) creado en el año (2005). Recuperado de <https://committee.iso.org/sites/tc228/social-links/resources/espanol.html>

CODIGO MUNDIAL para el Turismo. Ética en el Turismo. Recuperado de <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>

CORBELLA, Virginia I. "Análisis socioeconómico de Monte Hermoso mediante SIG, un destino costero del sureste argentino". *Trayectorias* [En línea]. Universidad Autónoma de Nuevo León, México, Julio/2011-Junio/2012, pp.148-174, Vol 14, N° 33-34. Disponible <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60724509008&idp=1&cid=1514439>

DECRETO N° 13/14, reglamenta la creación y funcionamiento del Registro de Prestadores Turísticos de la Provincia de Buenos Aires, Argentina, 21 de Marzo, 2014.

DECRETO PROVINCIAL 6769/58 de la Ley Orgánica de municipalidades de la Provincia de Buenos Aires. Véase, <http://www.gob.gba.gov.ar/legislacion/legislacion/1-58-6769.html>

DECRETO NACIONAL 1474/1994: Sistema Nacional de Normas, Calidad y Certificación. Portal de Información Legislativa y Documental del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Buenos Aires, Argentina, 23 de agosto de 1994. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/10000-14999/13047/texact.htm>

DÍAZ, Eduardo (2013). "*Políticas Turísticas*". Edulp, La Plata.

DYE, Thomas. (2008). "*Entendiendo las políticas públicas*". Ed. Pearson Prentice Hall, 12<sup>ava</sup> edición, New Jersey. Título original: *Understanding Public Policies* (Traducción propia).

FAYOS-SOLÁ, Eduardo. (2004). "*Política turística en la Era de la Globalización*". En *Las nuevas formas del turismo*. Ed. Cajamar, Colección Mediterráneo Económico, pp. 215-232.

GARCÍA, Víctor Alejandro. (2013). "*La política turística como política pública*". Facultad de Ciencias Económicas, UNLP. Material didáctico (sin edición).

GONZÁLEZ VELASCO, María. (2002). "*Sobre el turismo y la política turística*". [Tesis doctoral], Universidad Complutense de Madrid. Disponible en [http://www.academia.edu/1186687/SOBRE\\_EL\\_TURISMO\\_Y\\_LA\\_POL%C3%8DTICA\\_TUR%C3%8DTICA](http://www.academia.edu/1186687/SOBRE_EL_TURISMO_Y_LA_POL%C3%8DTICA_TUR%C3%8DTICA)

GONZÁLEZ VELASCO, María. (2005). "*¿Existe la Política Turística? La acción pública en materia de Turismo en España(1951-2004)*". En: *Política y Sociedad*, Vol. 42 Núm. 1, pp. 169-195.

GONZÁLEZ VELASCO, María. (2011). "*La política turística. Una arena de acción autónoma*". En: *Cuadernos de Turismo*, N°27, pp. 953-969. Universidad Complutense de Madrid.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R. *et al.* (2000). "*Metodología de la Investigación*". Cuarta edición, Mc Graw Hill, México.

INDEC. (2010). "*Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas*". Obtenido de [https://www.indec.gob.ar/ftp/censos/2010/CuadrosDefinitivos/P2-D\\_6\\_553.pdf](https://www.indec.gob.ar/ftp/censos/2010/CuadrosDefinitivos/P2-D_6_553.pdf)

LALLI, Carmen M. "El turismo residencial desde la demanda turística. El caso Monte Hermoso." [Tesina de Licenciatura en Turismo]. Universidad Nacional del Sur, Departamento de Geografía y Turismo, Bahía Blanca, 2012.

LEY 25.997. Ley Nacional de Turismo, (2005).

LEY 14547. Ley Provincial, (Abril 2014). Subsecretaría de Coordinación Gubernamental de la Provincia de Buenos Aires. Disponible en: <http://www.gob.gba.gov.ar/portal/subsecretarias/coordinaciongubernamental/descargas/instructivo14547.pdf>

LEY 14209. Ley Provincial de Turismo, (2011). Disponible en <http://www.gob.gba.gov.ar/legislacion/legislacion/l-14209.html>

LÓPEZ PALOMEQUE, Francisco. (1999). “*Política turística y territorio en el escenario de cambio turístico*”. Boletín de la A.G.E, 28. Universidad de Barcelona, España, 1999, pp. 23-38.

MARRERO RODRÍGUEZ, Rosa y SANTANA TURÉGANO, Manuel. (2008). “*Competitividad y calidad en destinos de sol y playa*”. En *Cuaderno de turismo* N° 22, 2008, pp. 123-143.

MONFORT Mir Vicente. (2000) “*La política turística: una aproximación*”. *Cuadernos de turismo*, N° 6, 2000, España, pp. 7-27. Disponible en: <http://revistas.um.es/turismo/article/view/22701>.

MUNICIPALIDAD de San Antonio de Areco. (Marzo 2017). Recuperado de <http://www.boscoproducciones.com.ar/areco-ya-tiene-su-logo-del-sello-de-calidad-hecho-en-areco-para-el-pais-y-el-mundo/>

MUNICIPALIDAD DE TIGRE. (2017). 3º edición del “Tigre de Oro” en reconocimiento a los prestadores turísticos locales. Recuperado de <http://vivitigre.gob.ar/se-realizo-la-3o-edicion-del-tigre-de-oro-en-reconocimiento-a-los-prestadores-turisticos/>.  
<http://vivitigre.gob.ar/tigre-capacita-y-se-distingue-en-calidad-turistica/>

MUNICIPALIDAD DE LA COSTA. (2014). Programa municipal de Calidad Turística del Partido de La Costa. Recuperado en 2017 de <https://lacosta.gob.ar/web/wp-content/uploads/2014/10/manual-de-calidad-turistica.pdf>

NORMA INTERNACIONAL ISO 9001 (2015). “*Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos*”. Organización Internacional de Normalización, Suiza. Recuperado de [file:///D:/Downloads/9001%20IRAM-ISO%20\(2015\).pdf](file:///D:/Downloads/9001%20IRAM-ISO%20(2015).pdf)

NORMA NACIONAL IRAM-SECTUR 42200:2008. “*Hotelería, Sistema de Gestión de Calidad, la Seguridad y el Ambiente. Requisitos*”. Instituto Argentino de Normalización y Certificación, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Recuperado de: [http://aplicaciones.iram.org.ar/UserFiles/images/IRAM\\_SECTUR/normas%20completas/42200R.pdf](http://aplicaciones.iram.org.ar/UserFiles/images/IRAM_SECTUR/normas%20completas/42200R.pdf)

NÚÑEZ, DELIA J. (2017). “*La implementación del programa Sistema Inicial de Gestión Organizacional y su incidencia en la calidad turística en San Antonio de Areco, Buenos Aires*”. [Tesis de Grado]. Universidad Nacional de La Plata, La Plata.

ORGANIZACIÓN Mundial de Turismo. (OMT, 2001). *“Políticas Publicas Turísticas”*.

OTERO, Adriana María. Anuario de Estudios en Turismo – Investigación y Extensión. Año 6, Volumen IV. Facultad de Turismo, Universidad Nacional del Comahue, Neuquén Argentina, 2006.

RESOLUCIÓN N° 23/14. Crea el Registro de Prestadores Turísticos y aprueba el Reglamento de Clasificación y Categorización de los Alojamientos Turísticos de la Provincia. Ver, <http://www.mp.gba.gov.ar/turismo/downloads/RESOLUCION%2023-14.pdf>

RODRIGUEZ, Cecilia A. “Gestión de Destinos Turísticos”. Apuntes de Cátedra Seminario Planificación de los Recursos Turísticos. Departamento de Geografía y Turismo. Universidad Nacional del Sur, Bahía Blanca, 2008.

SUBSECRETARÍA DE TURISMO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES. CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES. *“Plan Estratégico de Turismo Sustentable de la Provincia de Buenos Aires”*. (Octubre, 2012)

SUBSECRETARIA DE TURISMO de la Provincia de Buenos Aires. (2018) Recuperado en Junio de 2018, de <https://www.argentina.gob.ar/turismo/institucional/secretaria-de-innovacion-tecnologia-y-calidad-turistica>

TORRES BERNIER, Enrique (2003) en Rodriguez y otros(2006). “El turismo residenciado en Monte Hermoso”. IV Jornadas Interdisciplinarias del Sudoeste Bonaerense. Universidad Nacional del Sur. Editorial EDIUNS, Bahía Blanca, Buenos Aires.

VAQUERO, María del Carmen y otros. “Propuesta de desarrollo turístico. Estudio de caso: Monte Hermoso”. En *Aportes y Transferencias*. [En línea] Universidad Nacional de Mar del Plata, 2004, Año 8. Vol I. <http://nulan.mdp.edu.ar/284/1/Apo2004a8v1pp75-88.pdf>

VAQUERO, María del C., RODRIGUEZ, Cecilia A., TRELINI, Mauro. “El turismo residenciado en Monte Hermoso”. IV Jornadas Interdisciplinarias del Sudoeste Bonaerense. Universidad Nacional del Sur. Editorial EDIUNS, Bahía Blanca, Buenos Aires, 2006.

WAGNER, MARIELA y HESSLING, ALEXEY. (2011). *“Normas sectoriales doble sigla IRAM SECTUR (Capítulo 6)”*. En: ROMERO, A (comp.). (2011). “Normalización y gestión de la calidad en turismo”. Editado por la Biblioteca del Congreso de la Nación, Buenos Aires (edición bilingüe español-inglés).

# Anexo I: Modelo de entrevistas realizadas

## **Presidenta de la Cámara Hotelera y Gastronómica de Monte Hermoso.**

Enero 2018.

- ¿Desde la Cámara Hotelera se gestiona alguna política sectorial privada sobre aspectos que impulsen la calidad en prestación de servicios? ¿Cuáles?
- ¿Qué es calidad turística para usted?
- ¿Qué indicadores toman para monitorear la calidad de la oferta turística hotelera?
- ¿Monitorean sistemáticamente plataformas web como TripAdvisor para realizar un seguimiento del grado de satisfacción del cliente? ¿Realizan análisis comparativos con lo que sucede en otros destinos turísticos similares?
- ¿Cree que si el servicio hotelero es de calidad mejoraría la competitividad y diferenciación respecto a los demás destinos turísticos?
- Desde su punto de vista, ¿Qué importancia tiene que el municipio gestione una política turística en materia de calidad para los servicios de alojamiento?
- ¿Existen antecedentes sobre convenios (planes, programas, documentos firmados, etc.) entre el municipio local y la Cámara Hotelera en materia de turismo?
- ¿Conoce las normas de calidad IRAM-SECTUR 42200 relacionada al sistema de gestión hotelera? Si es así, ¿Cree que es interesante que un establecimiento hotelero cumpla con estos estándares de calidad propuestos por dichas normas?
- ¿Hay hoteles en Monte Hermoso que estén distinguidos o certificados oficialmente por alguna norma IRAM o ISO de calidad?
- Otras preguntas abiertas que surgieron durante la entrevista.

## **Representantes hoteleros gremiales/sindicales.**

Enero 2018.

- ¿Qué es la calidad turística para el Gremio?
- ¿Qué indicadores o criterios toman para monitorear la calidad de la oferta turística hotelera?
- ¿Llevan a cabo alguna política interna relacionada a la calidad en la prestación de servicios?
- ¿Qué ventajas y desventajas presenta el hotel trabajando de forma independiente y cuáles si trabaja únicamente con turistas afiliados?
- ¿Monitorea el grado de satisfacción del cliente o afiliado a través de encuestas?

- ¿Se ha trabajado con el municipio de manera conjunta en algún proyecto en materia de turismo?
- ¿Qué compromiso tiene el establecimiento en brindar servicios de calidad a sus huéspedes?
- ¿Conoce las normas de calidad IRAM-SECTUR 42200 relacionada al sistema de gestión hotelera? Si es así, ¿Cree que es interesante que un establecimiento hotelero cumpla con estos estándares de calidad propuestos por dichas normas?

### **Representantes de Hoteles privados**

Enero 2018

- ¿Cree que brindar un servicio de calidad puede diferenciarlo de la competencia? Si es así, ¿cómo cree que el cliente/huésped percibiría esto?
- ¿Desde la Cámara Hotelera les ofrecen charlas o capacitaciones a hoteleros en reuniones o encuentros?
- ¿Ha tenido interés en auditar y certificar su establecimiento con alguna organización especializada en normas de calidad, por ejemplo las IRAM-SECTUR?
- ¿Desde el hotel se gestiona alguna política interna en materia de calidad en la prestación de servicios?
- ¿Cree viable una política turística por parte del municipio, para trabajar de manera conjunta con el sector hotelero y con cada responsable de los establecimientos?

### **Representante de la Cámara de Comercio**

Enero 2018

- ¿Desde la cámara de comercio se tiene participación en la gestión municipal?  
¿De qué manera?
- ¿Se ha trabajado en proyectos o programas articulados conjuntamente con el sector hotelero de Monte Hermoso?
- ¿Tienen conocimiento sobre normas de calidad en turismo?
- ¿Desde la Cámara de Comercio se ha implementado algún programa en materia de calidad en servicios turísticos?

### **Presidente de la Cooperativa Telefónica**

Febrero 2018

- ¿Se participa en proyectos turísticos conjuntos con el municipio de Monte Hermoso?
- En materia de turismo, ¿Qué beneficios le genera a la cooperativa desarrollar proyectos para Monte Hermoso?

- ¿Cuál es la razón (puede ser social) por la cual la Cooperativa desarrolla infraestructura turística para Monte Hermoso? (por ejemplo las peatonales céntricas)
- ¿Han gestionado alguna política interna de la empresa orientada a la calidad?
- ¿Gestiona un presupuesto propio para proyectos turísticos en Monte Hermoso?  
¿Se articula la gestión de recursos en conjunto con la Municipalidad?

### **Secretario de Turismo, Cultura y Deportes**

Enero 2018

- Opiniones relativas a la política pública en materia de turismo(Dejar que el funcionario hable por su experiencia en el ambiente)
- ¿Qué es calidad turística para usted?
- ¿Conoce experiencias de formulación e implementación de sellos de calidad turística a nivel municipal?
- ¿Cree que es importante que el municipio gestione y lleve adelante una política turística articulando acciones con la Cámara Hotelera y Gastronómica de Monte Hermoso?
- Desde su rol como funcionario: ¿cómo ve a futuro que el municipio local trabaje en conjunto con el sector hotelero con el fin de llevar adelante una política conjunta en materia de calidad?
- En su opinión, ¿los hoteles de Monte Hermoso brindan un servicio de calidad a sus clientes?
- ¿Monte Hermoso se encuentra inserto en algún plan o programa regional o provincial en materia de turismo? Si es así: ¿de qué manera lo hace?
- Como secretario de turismo:¿cree importante una política que enmarque cuestiones de calidad en la prestación de servicios hoteleros? ¿Considera que el balneario podría posicionarse como destino de calidad en alojamiento?
- ¿Existe alguna ordenanza o proyecto de ordenanza vinculada a la regulación y normalización de la actividad hotelera en Monte Hermoso?
- ¿Se ha pensado en gestionar un “sello de calidad” o “logo de calidad” como política turística para Monte Hermoso?
- ¿Cuál es la dotación de personal con la que cuenta en el área de turismo? ¿De qué presupuesto dispone para el 2018?

### **Director de Turismo y Cultura**

Enero 2018

- Los eventos llevados a cabo durante el año: ¿son parte de una política turística del municipio? Si es así, ¿con que fin?
- ¿Se llevan adelante encuentros o reuniones con la Cámara Hotelera de Monte Hermoso?

- Desde la secretaría de turismo: ¿existe algún conocimiento sobre las normas de calidad IRAM SECTUR?
- Desde la dirección de turismo: ¿se impulsa algún programa de capacitación en calidad hacia el sector hotelero y propietarios?
- ¿Monte Hermoso se encuentra inserto actualmente en algún programa provincial de turismo?
- Otras preguntas y comentarios que surgieron durante la entrevista.

**Representante académico (Departamento de Geografía y Turismo de la Universidad Nacional del Sur)**

Marzo 2018

- ¿Desde la Universidad (Depto. de Turismo y Geografía) se han realizado trabajos de investigación en materia de turismo sobre Monte Hermoso?
- ¿Hay trabajos que comprendan aspectos de calidad de la oferta turística? ¿Cuáles?
- ¿Hay trabajos que indaguen sobre las políticas turísticas del municipio de Monte Hermoso? ¿Cuáles?
- ¿Tiene conocimiento sobre los servicios de alojamiento que ofrece Monte Hermoso?
- Por su experiencia en la materia: ¿entiende que es importante que un municipio gestione una política turística de manera conjunta con el sector hotelero?
- En cuanto al sistema hotelero: ¿resulta viable que en Monte Hermoso los establecimientos se rijan por normas de calidad, como IRAM-SECTUR 42200 para hoteles?
- ¿Hay algún convenio firmado entre la Universidad y la Municipalidad de Monte Hermoso para trabajar en temas de turismo?
- ¿Se realizaron actividades de transferencia o proyectos de extensión con la Municipalidad de Monte Hermoso? ¿Cuáles?
- ¿Desde el Departamento de Turismo y Geografía de la Universidad se ha trabajado sobre cuestiones de calidad en turismo y más específicamente en hotelería?
- Sugerencias y aportes del entrevistado en materia de calidad turística. Y política turística como política pública de un municipio.

**Titular de la asignatura Política Turística de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata.**

Julio 2018

- ¿Qué entiende usted por una política de calidad turística a nivel municipal? ¿Qué características debería tener? ¿Hacia dónde debería apuntar?



- Su mirada sobre el Estado a nivel municipal en la formulación de políticas que promuevan la mejora en la competitividad.
- ¿Qué piensa usted sobre los gobiernos locales (municipios) en cuanto su rol activo en materia de calidad turística?
- ¿Qué incentivos debe ofrecer un municipio para su sector hotelero y de esta manera mejorar la prestación de servicios ofrecidos?
- ¿Es viable para un destino en vía de desarrollo turístico y aun con ciertas falencias en servicios, que pueda llevar adelante una política turística de calidad hotelera?
- ¿Las normas técnicas como IRAM SECTUR 42200 o ISO 9001, pueden ser instrumentos eficaces para mejorar la calidad turística en un municipio costero de la Provincia de Buenos Aires?
- ¿Usted cree que un destino turístico con hotelería que aplique instrumentos, herramientas y normas en materia de calidad turística puede mejorar su competitividad frente a la competencia?
- Opiniones y posturas sobre política turística de calidad. Y específicamente en hotelería.

**Entrevista a la responsable de Registro Provincial de Alojamiento Turístico (Dirección de Registro y Fiscalización de la Provincia de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires).**

**Junio 2018**

- Particularidades de la categorización de hoteles en destinos turísticos de la Provincia de Buenos Aires (pregunta abierta).
- ¿En cuanto a la categorización de hoteles: en Monte Hermoso en los últimos años se ha solicitado formalmente una recategorización?
- Cuestiones de legislación y registro hotelero en la Provincia de Buenos Aires.
- Registro y ordenamiento del alojamiento en Monte Hermoso.
- Oferta hotelera en el destino y sus limitaciones a la hora de certificar o recategorizar.

**Entrevista a representante de Turismo Gastronómico (Dirección de Promoción Turística y la Dirección de Producto Turístico de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia).**

**Junio 2018**

- En la Subsecretaría de Turismo ¿hay antecedentes de programas, planes o proyectos para impulsar la calidad turística en su área? ¿Y en hotelería concretamente?
- ¿Sigue vigente el COPROTUR de turismo de la Provincia? ¿Cuántos municipios y cuales están insertos hoy?

- ¿Dentro de la Subsecretaría se encargan de temas relacionados a Calidad Turística? ¿Qué área lo hace y hacia donde se orienta?

## Anexo II: Documentación Proporcionada por el Municipio

En este apartado se detallan los documentos que fueron proporcionados por el Concejo Deliberante de Monte Hermoso. Los mismos forman parte del registro documental y se encuentran archivados en el municipio.

*Honorable Concejo Deliberante*  
Av. Néilda Fossatty 240 – 2º Piso – Centro Cívico "Alborada"  
(8153) Monte Hermoso – Buenos Aires – ARGENTINA  
Tel.: 02921 – 481171  
E-Mail: hcd@montehermoso.gov.ar

---

**COMISIONES INTERNAS DEL  
HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE**

***OBRAS PUBLICAS- URBANIZACION Y TRANSITO***  
Blum- Echevarria- Peralta- Dupuy- Semillán-

**PRESIDENTE:** BLUM JUAN FEDERICO  
**SECRETARIO:** ECHEVARRIA HUGO OMAR

***INTERPRETACION Y ASUNTOS LEGALES***  
Peralta- Bertazzo- Echevarria- Pereyra- Coñoen-

**PRESIDENTE:** PERALTA FIDEL ARTURO  
**SECRETARIO:** BERTAZZO CAROLINA

***HACIENDA***  
Echevarria- Peralta- Blum- Bertazzo- Dupuy-

**PRESIDENTE:** ECHEVARRIA HUGO OMAR  
**SECRETARIO:** PERALTA FIDEL ARTURO

***TURISMO – CULTURA Y DEPORTES***  
Alonso- Pereyra- Blum- Dupuy- Coñoen-

**PRESIDENTE:** ALONSO MARIA ESTER  
**SECRETARIO:** PEREYRA DANIELA ANDREA

***DESARROLLO SOCIAL Y SALUD PÚBLICA***  
Pereyra- Alonso- Peralta- Bertazzo- Semillán

**PRESIDENTE:** PEREYRA DANIELA ANDREA  
**SECRETARIO:** ALONSO MARIA ESTER



## VISTO

La solicitud enviada por la Asociación de Taxistas de Monte Hermoso, mediante expediente Letra "A" N° 2.484; y

## CONSIDERANDO

Que debido al incremento en los precios de combustibles e insumos se hace indispensable adecuar la Tarifa, y así mantener el buen servicio;

## POR ELLO

El **HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE**, en ejercicio de las atribuciones que le son propias, sanciona con fuerza de

## O R D E N A N Z A

**ARTICULO 1º):** Autorícese, a partir de la promulgación de la presente Ordenanza, la aplicación de las siguientes Tarifas para la prestación del Servicio Público de Automóviles de Alquiler (Taxis), a saber:

Bajada de bandera: \$ 28.00-  
Ficha: \$ 2.25 cada 100 metros.-  
Espera: \$ 0.65 cada 45 segundos.-  
Kilómetro en ruta: \$ 20.00.-

**ARTICULO 2º):** Comuníquese al Departamento Ejecutivo, para su conocimiento y fines pertinentes.-

Aprobado por Unanimitad en Sesión Extraordinaria de fecha 26-12-17.-

**ORDENANZA N° 2.577**

## VISTO

La importancia que tiene la Pesca Artesanal para nuestra comunidad y las numerosas dificultades que se suscitan en el área de bajada para las lanchas; y

## CONSIDERANDO

Que históricamente la Pesca Artesanal fue y es el motor para la economía genuina de la ciudad, desde que se utilizaran antaño botes de madera a remo tirados por caballos, hasta la actualidad con incorporación de tecnología; contribuyendo ello a la fijación de población y a la generación de una cultura local que favoreció el desarrollo turístico de la ciudad;

Que la Pesca Artesanal es una actividad vinculada al respeto por el medio ambiente marino, enraizada en una tarea familiar y una actividad local, que proyectada en el tiempo, a través de la transmisión del oficio de generación en generación, contribuye a la identidad cultural de la comunidad y a la perdurabilidad del recurso pesquero; por ello es considerada guardián del patrimonio marino;

Que la Pesca Artesanal es una actividad ejercida por más de 150 pescadores de la ciudad, que a partir de sus experiencias han sido capaces de generar fuentes de trabajo relativamente estables y auto mantener la economía familiar;

Que el acondicionamiento de la bajada de los pescadores artesanales con luminarias, es una necesidad para favorecer el desarrollo de su labor en invierno, cuando en reiteradas oportunidades trabajan hasta altas horas de la noche y de madrugada;

Que durante la temporada estival, la definición de un sector para bajada de lanchas de pesca artesanal, evitará situaciones desafortunadas con los visitantes, a fin de proteger a los mismos, durante las maniobras de entrada y salida de las mismas;

## POR ELLO

El HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE, en ejercicio de las atribuciones que le son propias, sanciona con fuerza de

## ORDENANZA

**ARTICULO 1º):** Encomiéndese al Departamento Ejecutivo, que a través del ente municipal que corresponda, lleve adelante todas las gestiones necesarias para mejorar la actual bajada de Pescadores Artesanales de Monte Hermoso, que se encuentra emplazada en el radio comprendido desde la calle Río Negro hacia el este y hasta la Calle Tucumán al oeste,

colocando las debidas señalizaciones; indicando la exclusividad de la bajada para lanchas de pesca artesanal, excluyendo de la misma el espacio de las calles antes citadas.-

**ARTICULO 2º):** Solicítese al departamento Ejecutivo, a través del área que corresponda, la instalación de luminarias para la zona de la Bajada Exclusiva para Pescadores Artesanales y la zona de desembarco y arribo de las embarcaciones.-

**ARTICULO 3º):** Declárese la Bajada de Pescadores Artesanales exclusiva para ese fin, estando prohibido en la misma las actividades de baño, la pesca desde la costa y el ingreso de embarcaciones para pesca deportiva y recreativa.-

**ARTICULO 4º):** Comuníquese al Departamento Ejecutivo, para su conocimiento y fines pertinentes.-

Aprobado por Unanimidad en Sesión Ordinaria de fecha 11-11-14.-

**ORDENANZA N° 2.317**



Taller  
"Herramientas para el Fortalecimiento de  
La Hospitalidad en los Prestadores de  
Servicios Turísticos"

PROGRAMA.

MONTE HERMOSO.

Miércoles 01.12.2010 - 13.30 a 16.00 hs.

a) Segmento A.

- INTRODUCCIÓN. Presentación del Taller, Asistentes y Expositor.
- EL TURISMO, La industria de la hospitalidad.
- Herramienta del Desarrollo Local. Valor Social, Económico y Estratégico.
- Receso.
- Análisis de los Servicios.
- Fortalezas y Debilidades del Producto Turístico.

Jueves 02.12.2010 - 13.30 a 16.30 hs.

b) Segmento B.

- LOS SERVICIOS TURÍSTICOS. Análisis del Conjunto de Servicios.
- Incorporación de VALOR A LOS SERVICIOS.
- LA HOSPITALIDAD COMO ACTITUD. Acciones Públicas y Privadas.
- Receso.
- Aportes para *mejorar servicios*. Venta y Post Venta de Servicios.
- Promoción del Producto Turístico. Estacionalidad. Calendario Turístico.
- CONCLUSIONES FINALES.

## VISTO

La necesidad concreta de realizar un CURSO DE CAPACITACION DE GUIAS DE TURISMO IDONEOS y trabajar en materia de desarrollo turístico en determinadas alternativas, realizando estudios y programaciones de factibles circuitos y

## CONSIDERANDO

Que el presente tiene justificación en los numerosos valores naturales, paisajísticos, históricos y culturales que posee Monte Hermoso que le confieren un gran potencial para el desarrollo turístico. Por tratarse de una actividad compatible con las demandas de los actores turísticos de la ciudad este HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE en uso de sus facultades impulsa la concreción de este curso a través del asesoramiento técnico de Instituciones Públicas como la UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR y u otros que se puedan comprometer en la promoción y difusión de esta propuesta de formación de Recursos Humanos.

En los últimos tiempos se ha evidenciado una necesidad, la de desarrollar ofertas pertinentes en los que contar con hombre y mujeres con preparación, vocación y actitud positiva resulta un factor que anima y otorga a esta propuesta un sentido de calidad que el turista espera recibir.

Que el mismo surge, entre otras en respuesta a las demandas surgidas de las necesidades emergentes con relación a la capacitación y formación de jóvenes de nuestra comunidad que encontrarían una fuente de trabajo genuino

Que es objetivo de este cuerpo que se proponga la capacitación a personas que tengan una profunda sensibilización en torno a la importancia que el turismo tiene para nuestra ciudad, fomentándose la calidad y calidez en la prestación de los servicios a visitantes



## **O R D E N A N Z A**

ARTICULO 1º) Facultase al Departamento Ejecutivo a disponer la organización del Curso de Capacitación de Guías de Turismo Idóneos locales, por intermedio de la Secretaria de Turismo Municipal y los organismos de capacitación oficiales o privados que se dispongan a tal fin

ARTICULO 2º) Dese Registro de las personas capacitadas en el listado existente en la Secretaria de Turismo según lo dispuesto en la Ordenanza 1321 de 2002

ARTICULO 3º) Comuníquese al Departamento Ejecutivo para su conocimiento y fines pertinentes

Aprobado por Unanimidad en Sesión Ordinaria de fecha 23-11-04

**ORDENANZA Nº 1.461**

*Honorable Concejo Deliberante*

Av. Néilda Fossatty 240 – 2º Piso – Centro Cívico "Alborada"  
(8153) Monte Hermoso – Buenos Aires - ARGENTINA  
Tel.: 02921 – 481171  
E-Mail: hcd@montehermoso.gov.ar

**VISTO**

El Expediente Letra "A" N° 542 de fecha 09 de Agosto de 2.016, iniciado por la Asociación Enduro del Sur, referido al Evento "6° ENDURO DE MONTE HERMOSO 2.016", el que se llevará a cabo durante los días 07, 08 y 09 de Octubre del corriente año; y

**CONSIDERANDO**

Que el mencionado Evento debe ser autorizado por el Departamento Ejecutivo Municipal, por la Comisión Provincial de Automovilismo y Motociclismo Deportivo (COPAM), y será fiscalizada por la FEBOM (Federación Bonaerense de Motociclismo);

Que la Entidad originante Asociación Civil "Enduro del Sur" contiene la autorización de la Empresa ALADES S.A. cuya copia adjunta, tomará a su cargo todas las obligaciones derivadas de la competencia, como asimismo de los riesgos, responsabilidad de competidores, personal a su cargo, responsabilidad civil hacia los espectadores, cuestiones laborales emanadas del evento, y demás consideraciones apuntadas en el convenio que como Anexo I forma parte de la presente Ordenanza;

Que con motivo de la Competencia el mencionado Convenio contiene la autorización de la empresa ALADES S.A. cuya copia se adjunta;

Que este acontecimiento tiende a promover las cualidades turísticas del Distrito de Monte Hermoso, y la práctica Deportiva de Motociclismo y sus distintas categorías, tanto amateurs como profesionales;

Que a tal efecto resulta procedente declarar al mismo de Interés Municipal;

**POR ELLO**

EL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE, en ejercicio de las atribuciones que le son propias, sanciona con fuerza de

**O R D E N A N Z A**

**ARTICULO 1º):** Declárese de "INTERES MUNICIPAL" a la Competencia de MOTOS y CUATRICICLOS, denominada "6° ENDURO DE MONTE HERMOSO 2.016", a desarrollarse en este Distrito de Monte Hermoso, los días 07, 08 y 09 de Octubre de 2.016, por los motivos expuestos en el exordio.-

**ARTICULO 2º):** Autorízase al Señor Intendente Municipal a refrendar el Contrato de Comodato con la empresa ALADES S.A., los organizadores Asociación Civil "Enduro Del Sur" de la Ciudad de Punta Alta (Partido de Coronel Rosales) y la Municipalidad de Monte Hermoso, que como Anexo I forma parte de la presente Norma.-

**ARTICULO 3º):** Facúltase al Señor Intendente Municipal a extender la autorización pertinente a la Asociación Civil "Enduro del Sur", en su carácter de Organizadora a realizar la Competencia a que refiere el artículo 1º de la presente.-

**VISTO**

La sanción de la Ordenanza N° 2.323/14; y

**CONSIDERANDO**

Que debido a inconvenientes mecánicos de la maquinaria a utilizar, se ha visto dilatada la apertura de la bajada hacia la desembocadura del Río Sauce Grande;

Que existe la necesidad de utilizar la playa por toda aquella persona que desee hacerlo con un vehículo apropiado para tal fin, contemplando el traslado hacia la desembocadura y temas relacionados con las incapacidades;

**POR ELLO**

EL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE, en ejercicio de las atribuciones que le son propias, sanciona con fuerza de

**O R D E N A N Z A**

**ARTICULO 1º):** Déjese en suspenso la aplicación de la Ordenanza N° 2.323/14, hasta tanto se realice la nueva bajada hacia el sector de la desembocadura del Río Sauce Grande.-

**ARTICULO 2º):** Permitase la bajada de vehículos en la calle Orense hacia el Este, en un sector debidamente delimitado y controlado por personal municipal, señalizando la misma con cartelería y un vallado realizado con sogá, acorde para tal fin, al solo efecto de la circulación hacia el sector de la desembocadura del Río Sauce Grande.-

**ARTICULO 3º):** Autorícese en el sector de la calle Orense, la bajada de discapacitados, embarazadas y/o personas de edad avanzada, previa solicitud en la Secretaría de Seguridad del permiso correspondiente.-

**ARTICULO 4º):** Esta Ordenanza quedará sin efecto de forma indefectible, una vez culminados los trabajos de apertura de la bajada hacia la desembocadura del Río Sauce Grande, según certificación de la Secretaría de Servicios, pasando a tener aplicación lo establecido, en su totalidad, por la Ordenanza N° 2.323/14.-

**ARTICULO 5º):** Comuníquese al Departamento Ejecutivo, para su conocimiento y fines pertinentes.-

Aprobado por Unanimidad en Sesión Extraordinaria de fecha 05-01-15.-

EL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE, en ejercicio de las atribuciones, que le son propias, sanciona con fuerza de.-

## ORDENANZA

ARTICULO 1º): **Prohíbese** el estacionamiento de casillas rodantes, camiones, colectivos y/o toda otra clase de vehículos, que por sus características o equipamiento sean utilizados para actividades de campamento, en todos los sectores públicos del ejido urbano.

ARTICULO 2º): **Los infractores** a la presente Ordenanza, se harán pasibles de multas cuyos montos se encuentran contemplados en el Código de Faltas Municipal (Art. 206).-

ARTICULO 3º): **Deróguese** toda norma legal anterior a la presente.

ARTICULO 4º): **Comuníquese** al Departamento Ejecutivo para su conocimiento y fines pertinentes.

Aprobado por Unanimidad Sesión Ordinaria de fecha 13/12/05.

ORDENANZA N° 1.508



## VISTO

La necesidad de proceder a modificar el uso del frente costero; y

## CONSIDERANDO

Que la Ordenanza N° 1.462, sancionada con fecha 26/11/04 habilita el estacionamiento medido y pago de vehículos en un sector;

Que asimismo se ha permitido el estacionamiento de casillas rodantes en los sectores adyacentes en el acceso al balneario Sauce Grande;

Que recientemente se han producido accidentes vehiculares, que comprometen la integridad de terceros y asimismo la potestad que posee el Municipio hacia la preservación de la vida humana;

Que resulta de público conocimiento el daño ecológico que produce la masiva circulación de vehículos de todo tipo en forma indiscriminada en los sectores cercanos al ejido urbano y/o asentamientos poblacionales;

Que asimismo resulta procedente establecer un cambio de hábitos en la población estable de este Distrito, así también de los turistas y población semi-permanente;

Que resulta necesario ratificar la vigencia de las Zonas de Baño Exclusivas;

## POR ELLO

**EL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE**, en ejercicio de las atribuciones, que le son propias, sanciona con fuerza de-

## ORDENANZA

**ARTICULO N° 1):** Establézcase como **ZONA DE BAÑO EXCLUSIVA** la comprendida entre: Espigón Este, y la bajada de playa de calle los Delfines al Oeste, y la delimitada por las calles Necochea y Orense del vecino Balneario Sauce Grande.-

**ARTICULO N° 2):** **Prohíbese** el tránsito vehicular y estacionamiento de todo tipo de automotor, vehículo, moto, triciclotes, cuatriciclos, y cualquier otro similar en el frente costero (playa) delimitado entre las calles Orense (Balneario Sauce Grande) al Este y bajada de playa existente a 500 metros de la calle Soldani (Barrio las Dunas) al Oeste.

## VISTO

Las molestias originadas por ruidos en las obras;

## CONSIDERANDO

Que el artículo 26 de la Ley Orgánica de las Municipalidades prescribe que es atribución del Departamento Deliberativo establecer las ordenanzas;

Que en aras de la buena convivencia vecinal es oportuno y conveniente el dictado de una norma buscando el equilibrio entre la pureza sonora para el público y el fomento de la inversión en construcciones;

## POR ELLO

El **HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE**, en uso de las facultades que le son propias sanciona con fuerza de.-

## O R D E N A N Z A

**ARTICULO N° 1): HORARIO DE OBRA.** Establézcase el horario de trabajo en obras en días laborables, de lunes a viernes de 8:00 a 12:00 horas, y de 16:00 a 20:00 horas y sábado de 8:00 a 14:00 horas para las tareas que generan ruidos.-

**ARTICULO N° 2): VEDA.** Los domingos, feriados y todos los días de la temporada de verano que va desde el 15 de diciembre hasta el 15 de marzo, se podrá hacer tareas en obras que no generen ruidos, sea originados en la misma obra, en su aprovisionamiento, concentración o desconcentración de operarios.-

**ARTICULO N° 3): PROVISIONAMIENTO.** El abastecimiento de obras en las oportunidades vedadas por el artículo anterior, podrá efectuarse exclusivamente en el horario de 10:00 a 13:00 horas y 16:00 a 19:00 horas.-

**ARTICULO N° 4): MULTA.** La infracción a la presente será sancionada con multa conforme a lo establecido por el Código de Faltas Municipal.-

**ARTICULO N° 5): VIGENCIA.** La presente entrara en vigencia el 1 de enero del 2008.-

**ARTICULO N° 6): COMUNIQUESE** al Departamento Ejecutivo para su conocimiento y fines pertinentes.

Aprobada por Mayoría en Sesión Especial día 28-12-07

**ORDENANZA N° 1.651**



## VISTO

La contaminación visual, Ambiental y Social y el peligro potencial de transmisión de enfermedades Zoonóticas, y la necesidad de legislar sobre la tenencia responsable de canes dentro del Ejido Urbano del Partido de Monte Hermoso e implementar medidas tendientes a contribuir con la sanidad animal; Y

## CONSIDERANDO

Que los animales sueltos en estado de abandono, son potenciales transmisores de distintos tipos de enfermedades, provocan daños sobre las personas por lesiones de distinta intensidad, actúan como reservorios y transmisores de enfermedades zoonóticas, provocan dificultad en el deambular de peatones, trastornos en el desplazamiento vehicular y daños a la propiedad;

Que provocan daños sobre el medio ambiente, siendo un factor importante de contaminación ambiental, con orina y excrementos, roturas en contenedores de residuos con diseminación de los mismos en la vía pública y sectores netamente turísticos como la playa y zona costera;

## POR ELLO

EL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE, en ejercicio de las atribuciones que le son propias, sanciona con fuerza de

## O R D E N A N Z A

**ARTICULO 1º):** Institúyase por la presente Ordenanza la regulación de los diferentes aspectos de la tenencia responsable de canes dentro del ejido urbano del Partido de Monte Hermoso, poniéndose en marcha un Plan Municipal de Control de la Población Canina y Felina.-

**ARTICULO 2º):** Los propietarios, responsables o tenedores de animales de la especie canina y felina deberán procurarle alimentación, bebida y asistencia sanitaria, así como también brindarle las instalaciones mínimas adecuadas a sus necesidades fisiológicas, de acuerdo a lo establecido a tal efecto en la Declaración Universal para el Bienestar de los Animales, de la Sociedad Mundial para la Protección de los Animales, que forma parte de la presente.

**ARTICULO 3º):** Queda expresamente prohibido maltratar o agredir físicamente o someterlos a cualquier practica que produzca sufrimientos o daños, abandonar animales, mantenerlos en instalaciones indebidas desde el punto de vista higiénico sanitario, no facilitarle alimentación, ejercer venta

## *Honorable Concejo Deliberante*

Av. Néilda Fossatty 240 – 2° Piso – Centro Cívico "Alborada"  
(8153) Monte Hermoso – Buenos Aires - ARGENTINA  
Tel.: 02921 – 481171  
E-Mail: hcd@montehermoso.gov.ar

**ARTICULO 5º):** Los organizadores quedan obligados a presentar ante el Municipio la autorización para la realización del Evento por parte de la COPAM y el compromiso de fiscalización por parte de la FEBOM.-

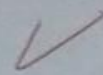
**ARTICULO 6º):** En virtud de que la ejecución de este acontecimiento Deportivo es considerado de interés para la difusión de las cualidades turísticas del Balneario de Monte Hermoso, facultase al Departamento Ejecutivo a destinar los fondos y/o aportes y/o subsidios necesarios para su realización.-

**ARTICULO 7º):** Comuníquese al Departamento Ejecutivo, para su conocimiento y fines pertinentes.-

Aprobado por Mayoría en Sesión Ordinaria de fecha 27-09-16.-

**ORDENANZA N° 2.480**





## VISTO

La Ley Provincial Nº 14.547, sancionada por el Senado y la Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires, el día 12 de Septiembre de 2.013; y

## CONSIDERANDO

Que la mencionada Norma, tiene como objetivo regular la tenencia y el destino de los vehículos en estado de deterioro o abandono que impliquen un peligro para la salud, el medio ambiente, o la circulación vehicular;

Que este Departamento Legislativo considera necesaria la adhesión a esta Ley, para impedir la permanencia indefinida en las calles u otros lugares públicos y privados, de vehículos inservibles o abandonados, puesto que atenta contra la salud, el medio ambiente y la estética de los lugares afectados;

Que asimismo, éstos pueden encuadrarse como Residuos Sólidos Urbanos, por lo que debería dárseles el tratamiento correspondiente a efectos de proteger el medio ambiente;

Que es nuestro deseo velar por los derechos y deberes de los ciudadanos, el derecho a vivir en una Localidad limpia, y el deber de no ensuciarla;

## POR ELLO

El **HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE**, en ejercicio de las atribuciones que le son propias, sanciona con fuerza de-

## ORDENANZA

**ARTICULO 1º):** Adhiérase a la Ley Provincial Nº 14.547, sancionada por el Senado y la Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires, el día 12 de Septiembre de 2.013, por los motivos expuestos en el exordio.-

**ARTICULO 2º):** Facultase al Departamento Ejecutivo a instrumentar y reglamentar en su aplicación lo dispuesto en la Ley Nº 14.547, como así también a afectar los terrenos necesarios, para ser utilizados a tales fines.-

**ARTICULO 3º):** Autorízase al Departamento Ejecutivo a crear las Partidas Presupuestarias necesarias.-

**ARTICULO 4º):** Comuníquese al Departamento Ejecutivo para su conocimiento y fines pertinentes.-

Aprobado por Unanimitad en Sesión Ordinaria de fecha 12-08-14.-

**ORDENANZA Nº 2.277**





## VISTO

La necesidad de adecuar el funcionamiento de la prestación del servicio de transporte de pasajeros en automóviles de alquiler; y

## CONSIDERANDO

Que próximo a un nuevo período estival y;

Que los automóviles de alquiler en su mayoría requieren de una uniformidad en su presentación.

Que ante esta situación conllevaría al dictado de nuevas normas

## POR ELLO

**EL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE**, en ejercicio de las atribuciones que le son propias sanciona con fuerza de.-

## O R D E N A N Z A

**ARTICULO 1º):** Declarase "Servicio Público" el que prestan los automóviles de alquiler en el Municipalidad de Monte Hermoso, para el transporte de pasajeros. Dicho Servicio se registrá por la presente Ordenanza, y las complementarias que se dicten en el futuro, con arreglo a la misma.

**ARTICULO 2º):** El Departamento Ejecutivo, llevará los siguientes registros:

**a) Registro de habilitaciones de propiedad de automóviles de alquiler:**

Este registro contendrá los siguientes datos:

-Marca del automóvil, modelo, motor, Nro de dominio, fecha de habilitación, propietario, domicilio legal y real, parada asignada. En el supuesto de baja de automóvil registrado se deberá acompañar documentación de la nueva unidad.

**b) Del Conductor:**

- Libreta Sanitaria Municipal. Nro de Registro de Conductor. Profesional.

**c) Registro de Solicitudes:**

Este Registro contendrá los siguientes datos:

-Fecha de presentación de la solicitud, apellido y nombre, domicilio legal y real, documento de identidad,

Estos tres registros se ordenaran bajo la oficina de Inspección General del Municipio Urbano de Monte Hermoso.

## DE LAS HABILITACIONES

**ARTICULO 3º):** La explotación de un Automóvil de alquiler será permitida solo a los propietarios que posean habilitación municipal que los autorice, la misma será concedida a los solicitantes que posean:

*Honorable Concejo Deliberante*

Av. Nérida Fossatty 240 – 2º Piso – Centro Cívico "Alborada"

(8153) Monte Hermoso – Buenos Aires - ARGENTINA

Tel.: 02921 – 481171

E-Mail: hcd@montehermoso.gov.ar

El **HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE**, en ejercicio de las atribuciones que le son propias, sanciona con fuerza de-

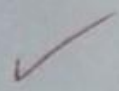
## **O R D E N A N Z A**

**Artículo N° 1):** Modificase el **ARTÍCULO 1º** que forma parte integrante de la Ordenanza 1.312/02, quedando redactado de la siguiente forma:

“ **ARTICULO 1):** Fijase como tope horario para la difusión de música, en las Unidades Fiscales ubicadas en el frente costero (Paradores), de Lunes a Viernes hasta las 02,00 horas, Sábado, Domingos y Feriados hasta 03,00 horas”.....

**Artículo N° 2):** Comuníquese al Departamento Ejecutivo, para su conocimiento y fines pertinentes.

Aprobado por unanimidad en Sesión Ordinaria el día 30-12-08.



## VISTO

La necesidad de proceder a la extensión de la “ZONA DE BAÑO EXCLUSIVA”; y

## CONSIDERANDO

Que resulta necesario dicha extensión dado el incremento edilicio y poblacional de nuestro Distrito;

Que el número de turistas que arriban a nuestras playas aumenta notoriamente cada temporada;

## POR ELLO

EL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE, en ejercicio de las atribuciones que le son propias, sanciona con fuerza de

## O R D E N A N Z A

**ARTICULO 1º):** Modifíquese la Ordenanza N° 1.505 referente al uso del frente costero, en su Art. 1º, quedando redactado de la siguiente manera:

**Artículo 1º):** Establézcase como “ZONA DE BAÑO EXCLUSIVA” la comprendida entre: Espigón Este, y la bajada de playa de Calle Del Dientudo al Oeste, y la delimitada por las calles Necochea y Orense del vecino Balneario Sauce Grande.

**ARTICULO 2º):** Comuníquese al Departamento Ejecutivo, para su conocimiento y fines pertinentes.-

Aprobado por Unanimidad en Sesión Extraordinaria de fecha 23-12-11.-

**ORDENANZA N° 2.050**

El HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE, en ejercicio de las atribuciones que le son propias, sanciona con fuerza de.-

## ORDENANZA

ARTICULO 1º) **Ratificase el Convenio de Colaboración**, suscripto entre esta MUNICIPALIDAD DE MONTE HERMOSO, representada por el Señor Intendente Municipal don *Rodolfo Marcelo Di Pascuale*, y la MUNICIPALIDAD DE TORNOQUIST, representada por el Señor Intendente Municipal don *Gerardo Rattero*, y que tiene por objeto aunar esfuerzos bajo los principio de Integración y cooperación orientados al crecimiento y desarrollo de la actividad turística en ambos Municipios.-

ARTICULO 2º) Comuníquese al Departamento Ejecutivo, para su conocimiento y fines pertinentes.-

Aprobado por Unanimidad en Sesión Ordinaria de fecha 09-08-05

Documento formal que envía la Cámara de Comercio anualmente a la CAME.  
(Documento proporcionado por el presidente de dicha entidad local)



Asociación de Comercio e Industria de Monte Hermoso  
Email: [camaramh@gmail.com](mailto:camaramh@gmail.com)- Dorrego y Fossatti - tel.: 02921-483026

Monte Hermoso 08 de Enero de 2018

Señor  
Presidente  
**Fabian Tarrio**  
Confederacion Argentina de la Mediana Empresa  
PRESENTE

**Referencia: Informe de Gestión 2º Semestre**

De nuestra consideración:

Tenemos el agrado de dirigirnos a Ud., con el objeto de informarle las actividades llevadas a cabo con la asignación mensual que nos otorga la Cámara Argentina de Comercio, en concepto de capacitación y fortalecimiento institucional.

Durante el segundo semestre 2017 hemos trabajado en el cumplimiento de los objetivos establecidos según Resolución 600/2008 del Ministerio de Trabajo, por lo que a continuación adjuntamos un detalle de las acciones realizadas durante el mencionado período.

Al agradecerle su apoyo y acompañamiento, aprovechamos la ocasión para saludarlo con cordial estima.

**Claudio Biragnet**  
Presidente

- Pedido al ejecutivo y al cuerpo de HCD una ordenanza que regule el accionar de los estacionamientos en la ciudad de Monte Hermoso, lo que generó la Ordenanza Nº 2557
- Impedimento de apertura de feria internada en un local céntrico con venta de productos que generan competencia desleal con el resto del comercio formal.
- Regulación de artículos de venta en el Paseo de los Artesanos impidiendo la venta de productos que no sean fabricados por los Artesanos que ocupan los puestos
- La participación de la reunión de Copret, concurrencia al Premio joven empresario región Sur en Pringles, reunión para comerciantes con la oficina de empleo municipal.
- Envío de carta a todo el cuerpo de diputados provinciales donde se detalla la importancia de adherirse a la ley 27.348 que establece una reforma del Régimen de Riesgos de Trabajo permitiendo disminuir la grave judicialización de los reclamos por enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, y ayudando a minimizar los riesgos y contingencias que hoy sufren las Pymes Argentinas.
- 7 de julio reunión con gremio de empleados municipales y asociación de trabajadores municipales de Monte Hermoso.
- 9 de agosto se concurrió a la reunión de FEBA para renovación de autoridades de CAEBO y se trataron temas varios.
- 16 de agosto reunión con socios para informar nueva categorización en monotributo, actualización de los parámetros para definir a las pymes y se trataron temas varios.
- 19 de septiembre reunión con la oficina de empleo municipal de Monte Hermoso, se trató sobre los programas de empleo, entrenamientos laborales e inserción laboral. Ley nacional nº 26.940 cubre 50% cargas al empleador.
- 5 de octubre se participó de la reunión regional FEBA en nuestra localidad con presencia del presidente de FEBA Alberto Cahale, parte de su comisión directiva, integrantes de comisiones directivas de 18 localidades de la zona y la comisión directiva de la cámara de Monte Hermoso. Se realizaron talleres donde se trataron temas varios y terminó con un almuerzo de camaradería en un parador costero mostrando la belleza de nuestras playas.
- Participación en los Premios Joven Sur de la provincia organizado por JEFEBEA.
- 6 de diciembre se asistió a la asamblea de FEBA